كيف تتعامل مع
الناس

ديل كارنيجي



كيف تتعامل مع
النـــاس



الأهلية للنشر والتوزيع

المملكة الأردنية الهاشمية ، عمّان
وسط البلد ، خلف مطعم القدس
هاتف ٤٦٣٨٦٨٨ ، فاكس ٤٦٥٧٤٤٥
ص .ب : ٧٧٧٢ عمان/ الأردن

كيف تتعامل مع الناس؟

ديل كارنيجي

الطبعة العربيّة الأولى ، ٢٠٠١

تصميم الغلاف : المجموعة الطباعية/ بيروت

الصف الضوئي : الوسام للخدمات المطبعيّة ، عمّان ، هاتف ٤٦٥٧٨٦٩

تمهيـــــــد

كيف تتمتع بحياتك وعملك

ان ما يرهقك هو مقدار العمل الذي لم تقم بانجازه

هل تذكر ذلك اليوم من أيام الأسبوع الماضي حين كنت تقاطع باستمرار؟

لم تجب يومئذ عن الرسائل وتخلفت عن مواعيدك وواجهتك المتاعب هنا وهناك. كل شيء سار خطأ في ذلك اليوم، ولم تنجز شيئا، وقد عدت الى المنزل مرهقا ومصابا بصداع مؤلم.

وفي اليوم التالي، سارت الأمور في مجراها الطبيعي في المكتب. فأنجزت أضعاف ما تنجزه يوميا. كما عدت الى المنزل نشيطاً ومنتعشاً كزهرة الكاردينيا الناصعة البياض. لقد مررت بهذه التجربة! وأنا أيضاً مررت بمثلها.

ما هو الدرس الذي نتلقنه من ذلك؟

انه ببساطة، ليس العمل سبب ارهاقنا، بل القلق والكبت والاستياء».

ديل كارنيجي

مقدمـــــة

هل فكرت مرة ان معظمنا يقضي الجزء الأكبر من حياته في العمل. مهما يكن نوع هذا العمل؟

هذا يعني ان نظرتنا للعمل يمكن ان تحدد لنا ما اذا كانت ايامنا مليئة بالاثارة والشعور بالانتصار الناتج عن النجاح الباهر- او بالكبت والألآم والارهاق.

وتدريب ديل كارنيجي مكرس من أجل مساعدتك في الافادة القصوى من نهار عملك ومن نفسك طوال الوقت.

وعندما تدرس هذه الصفحات، ستشعر بتفهم أعمق للحياة والناس، وبعد ذلك ستبدأ ببناء قواك واكتشاف الكثير من مواهبك وقدراتك التي كنت تجهل وجودها.

وكم ستكون فرحا باستخدامك لها!...

هذا الكتاب هو مجموعة من الفصول اختيرت من أفضل كتابين لديل كارنيجي. هما«كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر بالناس»، و«دع القلق وابدأ الحياة».

أنت تريد تحقيق آمالك في الحياة وان تشعر بالسعادة والأمل والإفادة القصوى من طاقاتك الكامنة هذا الكتاب سيساعدك في تحقيق هذه الأهداف.

إن قراءة هذا الكتاب بمثابة مغامرة لاكتشاف الذات ويمكن ان تكون هذه المغامرة نقطة تحول في حياتك. فانت تمتلك طاقات كامنة في داخلك يمكن ان تجعل حياتك رائعة. وكل ما تحتاجه الآن هو التصميم على تفجيرها واستخدامها.

دوروثي كارنيجي

رئيسة معهد ديل كارنيجي وشركاه

مـــدخـــل

لما كان التمهيد للكتاب عملاً يوفر على القارئ وقتاً طويلاً ويجعله يتمثل الموضوع ويدرك أغراضه العامة قبل أن يطّلع على تفصيلاته فيسّهل عليه فهمه ويغنيه، إلى حد بعيد، عن إجهاد الفكر وكدّ العقل، إذ يكون له بمثابة المصباح في الظلمة يضيء له مواضع الخطى قبل أن ينقل أقدامه فلا يتعثر أو يضل.

ولما كان قارئ اليوم مجهداً متعباً لكثرة ما تقذفه دور النشر من كتب لا بد للمثقف من أن يطلع على بعضها وأن يلمّ بأسماء ما لم يطلع عليه منها ويعرف أسماء كتّابها، على الأقل، لكي يساير ركب الثقافة العامة.

وحيث أن موضوع هذا الكتاب جديد في شكله وعرضه، فهو كتاب لم يعّد وقفاً على فريق معين من الناس ذي ثقافة معينة بل أصبح كتاب ينفع الناس للتعامل بعضهم مع البعض الآخر.

لذا أترك للقارئ المجال فسيحاً يقلب الأوراق بإطمئنان ليكتشف ما جاء به ديل كارنيجي بكتابه هذا (كيف تتعامل مع الناس؟) وموضوع هذا الكتاب هو إكتشاف الأسرار التي تنطوي عليها النفس البشرية ومدى تأثيرها على الشخص المقابل.

وقد أطلق العلماء الغربيون عليه إسم (علم الطباع)، وتوسع علماء آخرون في مفهوم هذا الإسم وقالوا أنه يعني بالإضافة لذلك دراسة الأخلاق المكتسبة ومدى تأثيرها على الشخص وإنعكاسها على الآخرين إن

هذا الكتاب لا يجد فيه القارئ الملل لأنه كتب ليكون في متناول كل يد وليفيد منه كل قارئ مهما كانت ثقافته.

ومطالعة هذا الكتاب تستهوي القارئ لأنها تكشف له آفاقاً جديدة في أغوار المجتمع الذي يعيش فهي ولا ينتهي القارئ من فصل حتى يرى نفسه مدفوعاً إلى قراءة ما يليه رغبة في الإستزادة في إكتشاف هذا المجهول الذي بين جنبيه حتى يبلغ النهاية.

الناشر

القسم الأول

سبع طرق للطمأنينة والسعادة

وضع دبل كارنيجي كتابه
ليظهر ان الحياة ماتفعله نحن. فإن تعلمنا
أولا كيف نتقبل أنفسنا
ونرى بوضوح ميزاتنا وانفسنا ومن ثم ننهمك
في عمل الأشياء الضرورية
للوصول الى أهدافنا فإننا سنفقد الحاجة او
الميل لاضاعة الوقت والطاقة في القلق.

الفصل الأول

جد نفسك ، ، وكن نفسك

تلقيت رسالة من السيدة اديث الرد بشمالي كارولينا، تقول فيها:

«عندما كنت طفلة، كنت في غاية الحساسية والخجل. وكان وزني في زيادة مستمرة، ووجنتاي الحمراوتين كانتا تظهراني بدينة اكثر مما انا في الواقع، وكانت امي متحفظة تعتقد ان من الجهل تصميم الملابس الجميلة الزاهية، فكانت تردد دائماً:

«الثوب الفضفاض ابقى من الضيق الذي يتمزق».

كانت أمي تجعلني طبقاً لهذا المبدأ.

لم أكن أذهب إلى الحفلات أبدا، ولم أقض أوقاتا مرحة وعندما ذهبت الى المدرسة، لم أشارك الأطفال في نشاطاتهم الخارجية ولا حتى في التمارين الرياضية. اذ كنت خجولة جداً، وأن وجودي بينهم غير مرغوب فيه.

وعندما كبرت، تزوجت من رجل أكبر مني. لكنني لم أتغير. وكانت عائلة زوجي قوية واثقة من نفسها. كانوا كل ما أتمنى أن أكونه انا، لكنني لم أستطع ذلك. وبذلت جهدي حتى أكون مثلهم، لكنني فشلت. وكلما حاولوا جذبي من إنطوائي، كلما اندفعت نحو العزلة وأصبحت عصبية جداً، أتجنب جميع الأصدقاء. حتى أصبحت في حالة سيئة ، وكرهت كل شيء حتى صوت الجرس حين يقرع! كنت فاشلة؟ وخشيت أن يكتشف زوجي ذلك.

وهكذا كنت في الحفلات النادرة التي دعوت اليها أحاول أن أبدو مرحة، وكنت أتظاهر، مع أنني سأشعر بالتعاسة فيما بعد. وأخيراً أصبحت في غاية التعاسة حتى اكتشفت ان ما من فائدة من الحياةوفكرت في الإنتحار.

فما الذي حدث ليغير حياة هذه المرأة التعيسة؟

هناك ملاحظة سمعتها صدفة!

قالت السيدة ألرد وهي تتابع قصتها: إن ملاحظة سمعته صدفة غيرت حياتي كله. ففي ذات يوم ،كانت حماتي تتحدث عن تربيتها لأطفالها، فقالت:

كنت دائما ألح عليهم أن يكونوا أنفسهم مهما كلف الأمر...أن يكونوا أنفسهم! ... هذه العبارة هي التي أثرت بي. وبومضة سريعة عرفت أنني جلبت التعاسة الى نفسيبلا مبرر.

لقد تغيرت بين عشية وضحاها! وبدأت أحاول أن أكون نفسي. و شخصيتي، وأن أكتشف ذاتي. درست نقاط الضعف والقوةفي داخلي

وتعلمت كل ما أستطيع معرفته عن الألوان والأزياء واخترت ما وجدته مناسبا لي، كما أستطعت أن أكسب الأصدقاء. والتحقت بتنظيم نسائي- كان صغيرا في البداية- فأصابني الهلع حين وضعوني ضمن برنامجهم أول الأمر. ولكن كلما استدعى الأمر أن أتحدث كنت أكسب شيئا من الشجاعة. استغرق ذلك وقتا طويلا- لكن اليوم، أشعر بمزيد من السعادة التي لم احلم بها سابقا.

وفي تربية أطفالي، كنت دائما اتابع تعليمهم مما تعلمته من خلال تجربتي المريرة:في هذه الحياة.

كن نفسك مهما حدث!

يقول الدكتور جايمس غوردون غيلكي،ان مسألة الرغبة في كونك ذاتك هي عامة كالحياة البشرية»، ومسألة عدم الرغبة في كونك ذاتك هي الكامن خلف العقد النفسية والأمراض العصبية.

كتب انجينلو ثلاث عشر كتاباً وآلاف المقالات الصحفية عن موضوع تربية الأطفال، وهو يقول:

«ما من تعيس أكثر من الذي يتوق ليكون شخصاً آخراً مختلفاً عن شخصه جسدا وعقلاً».

إن التوق لتكون شخصا مختلفا هو أمر شائع في هوليود. قال سام وود أشهر المنتجين في هوليود سابقا:

إن أصعب مشكلة كان يواجهها هي أقناع الممثلين الشباب بهذا الأمر: أن يجعلهم يتصرفون بشخصيتهم . فكل منهم يريد أن يكون لانا تورنر من الدرجة الثانية أو كلارك غيبل من الدرجة الثالثة. وكان يردد دائما :

«أن الجمهور قد تذوق ذلك النوع، وهو الآن يريد نوعا آخراً».

وعندما بدأ في انتاج أفلام مثل «وداعا يا سيد تشيبس» و«لمن يقرع الجرس»، أمضى سام وود عدة سنوات من العمل المتواصل لاختيار وتطوير شخصيات الفيلم. وقد أعلن أن المبادئ التي تطبق في العمل هي ذاتها المطبقة في السينما.

فأنت لا يمكنك القيام بدور القرد، ولا تستطيع أن تكون ببغاء.

ويقول سام وود: «

علمتني التجربة أن أسقط فورا من حسابي الأشخاص الذين يمثلون بغير ما هم في حقيقتهم».

سألت مؤخرا بول بوينتون، مدير التوظيف في شركة سوكوني فاكيوم، عن أكبر خطأ يرتكبه الأشخاص الذين يتقدمون بطلب العمل. – من المفروض أن يعرف ذلك– إذ أجرى مقابلات مع أكثر من ستين ألف طالب عمل، وألف كتابا عنوانه (ست طرق للحصول على عمل). فأجابني: إن أكبر خطأ يقترفه طالب العمل لا يكمن في شخصه. فبدلا من الإسترخاء والتحدث بصراحة، يلجأون الى إعطاء أجوبة يعتقدون أننا نريدها: لكن ذلك لا يفيد،

هناك فتاة إبنة لأحد السائقين، تعلمت هذا الدرس بعد المرور بتجربة قاسية. إذ كانت تودّ لتصبح مطربة. لكن وجهها كان سبب تعاستها، ففمها كان كبيراً وأسنانها بارزة، وعندما غنت أمام الجمهور لأول مرة – في ناد ليلي بنيو جيرسي– حاولت أن تمط شفتها العليا لإخفاء أسنانها. وحاولت أن تبدو جميلة . فماذا كانت النتيجة؟

لقد جعلت نفسها تبدو سخيفة فشارفت على الفشل.

لكن كان هناك رجل يستمع الى غنائها، فلاحظ انها ذات موهبة. فقال لها:

لقد كنت اراقب ادائك، وعرفت ما الذي كنت تحاولين اخفاءه. انت خجلة من اسنانك! شعر تالفتاة بالحرج، لكن الرجل تابع حديثه: «فما الضير من ذلك؟ وهل هي جريمة اذا كانت اسنانك بارزة؟ لا تحاول اخفاءها! افتحي فمك فسيعجب بك الجمهور عندما يعرف انك لست خجولة. هذا بالاضافة الى ان اسنانك البارزة التي تحاولين اخفائها لربما جلبت لك الحظ!».

عملت كاس دايلي بنصيحته ونسيت كل شيء بشأن أسنانها. ومنذ ذلك الحين، بدأت تفكر بجمهورها فقط. فكانت تفتح فمها وتغني بفرح حتى أصبحت من المع نجوم السينما والاذاعة ويحاول الآن ممثلو الكوميديا تقليدها!

تحدث وليم جايمس الشهير عن الرجال الذين لم يكتشفوا انفسهم ابداً حين اعلن ان الانسان العادي لا يستخدم سوى عشرة بالمئة من مقدراته الفكرية الكاملة.

وقد كتب يقول: «بالمقارنة مع ما يجب ان نكون، نحن نصف يقظين. نحن نستخدم جزءاً بسيطاً من مواردنا البشرية والفكرية فقط.

وبمعنى آخر، يعيش الانسان ضمن حدوده وهو يمتلك قوى مختلفة لا يحاول عادة استخدامها».

نحن جميعا لدينا هذه المقدرات، فلنحاول أن لا نضيع أية ثانية في القلق لأننا لسنا كالآخرين. إذ لم يُخْلَقْ مثلك أبدا، ولن يُخْلَقْ مثلك تماما ثانية.

ويخبرنا علم الوراثة أنك تكونت نتيجة لاتحاد أربع وعشرين كروموزوم من والدك مع أربع وعشرين كروموزوم من والدتك. هذه الثمانية والأربعون كروموزوم تؤلف ما يحدد ما سترثه، يقول أمرام سشاينفيلد :

«ومن بين مئات الجينات توجد جينة واحدة قادرة على تغيير حياة المرء».

حتى عندما التقى والداك بعد الزواج، كان هناك فرصة بين ٣٠٠,٠٠٠ بليون أخا وأختا، لا بد أن يكونوا مختلفين عنك. إنه حقيقة علمية. وإن أردت أن تقرأ المزيد عن هذا الموضوع، فاقرأ كتاب: «أنت والوراثة»، لمؤلفه أمرام سشاينفيلد(١).

أتحدث بثقة عن موضوع كونك ذاتك، لأنني أشعر شعورا عميقا نحوه. وأعلم عما أتحدث. أعلم من خلال تجربتي. مثال على ذلك: فعندما قدمت الى نيو يورك ، من مزارع الذرة في ميسوري، التحقت في الكلية الأميركية للفنون المسرحية. اذ كنت مصمماً على أن أصبح ممثلاً. كانت لدي فكرة اعتقدت أنها رائعة، وهي طريق قصير الى النجاح، حتى أنني لم أفهم ما لم يكتشفه آلاف الطموحين.

كنت أدرس كيف توصل الممثلون المشهورون، أمثال جون درو، وألتر هامبدن وأوتيس سكيز- الى أهدافهم. بعد ذلك أخلد أفضل مزاياهم، فأجعل من نفسي نجما لامعا ناجحا. لكن كانت هذه الفكرة سخيفة وواهية! اذ علي أن أمضي عدة سنوات من حياتي أقلد الآخرين قبل أن أكتشف فكرة أكيدة وهي أن أكون ذاتي، وأنني لا يمكن أن أكون غير ذاتي.

كان يجب أن تعلمني هذه التجربة القاسية درسا لا ينسى. لكنها لم

---

(١) بنفس الاتجاه يمكن قراءة كتاب الاستنساخ (برمجة الجنس البشري والنباتي والحيوان للدكتور خليل البدوي. ففيه فصول كاملة عن الوراثة.

نفعل. إذ أنني كنت عنيدا، وكان علي أن أتعلم دزسا ثانيا، فبعد عدة سنوات، كنت قد جهزت نفسي لكتابة ما تأملت أن يكون أفضل كتاب يصدر عن فن الخطابة المخصص لرجال الأعمال. فلجأت الى هذه الفكرة لكتابة هذا الكتاب: لقد قررت أن آستعير الأفكار من الكتّاب الآخرين وأجمعها في كتاب واحد- كتاب يجمع الكثير من الأفكار. جمعت عددا من الكتب المتخصصة بفن الخطابة وأمضيت سنة في صياغة تلك الأفكارباسلوبي أن خليط الأفكار التي جمعتها كانت مفككة ومملة، حتى ما من رجل أعمال يمكنه الاطلاع عليها او الاستفادة منها. وهكذا ألقيت بعمل سنة كاملة في سلة المهملات، وبدأت من جديد، وقلت في نفسي:» يجب أن تكون ديل كارينجي،بجميع أخطائه وحدوده، ولا يمكنك أن تكون شخصاً آخراً».وهذا تخليت عن محاولة كوني مزيجاً من الرجال الآخرين، فشمرت عن ساعدي وقمت بما كان علي القيام به منذ البدايةووضعت كتاباً عن فن الخطابة مستوحيا الأفكار التي وردت فيه من تجربتي الخاصة ومن ملاحظاتي ومتابعاتي كخطيب ومعلم. تعلمت الدرس الذي من السير والتر راليه:

(لا أتحدث هنا عن السير والتر راليه الذي ألقى بمعطفه على الوحل لتمر عليه الملكة). بل عن أستاذ الأدب الإنكليزي في اوكسفورد عام ١٩٠٤).

إذ قال: » لا أستطيع أن أضع كتابا يوازي كتب شكسبير، بل أستطيع أن أضع كتابا بقلمي».

كن ذاتك. إعمل بالنصيحة التي قدمها ايرفينغ بيرلين الى جورج غيرشوين ،فعندما التقى بيرلين وغيرشوين، لأول مرة، كان برلين مشهورا،

لكن غيرشوين لم يكن سوى مؤلفا شابا يناضل من أجل الحصول على خمسة وثلاثين دينارا في الأسبوع في «تين بان آلي» وقد قدم برلين، الذي تأثر بمقدرة غيرشوين،له عملا كسكرتير موسيقي بأجر بلغ ثلاثة أضعاف ما يحصل عليه. لكن برلين عاد ونصحه قائلا:

«لا تقبل بهذا العمل . إن فعلت ذلك، ربما تبقى مؤلفا من الدرجة الثانية. لكن إذا أصرارك على كونك نفسك.فإنك ستصبح مؤلفاً من الدرجة الأولى».

لقد أقتنع غيرشوين بهذا االامر، وسرعان ما تحول الى اشهر المؤلفين الأميركيين في عهده.

إن تشارلي تشابلن، و ويل روجرز، وماري مارغريت ماكسبرايد وجيني أوتري وملايين غيرهم،كان عليهم أن يتعلموا هذا الدرس.وقد تعلموه فعلاً من خلال تجربتهم المريرة والمثيرة- مثلما فعلت أنت تماما.

عندما بدأ تشارلي تشابلن مثلاً في صنع الأفلام، ألح المنتج أن يقلد ممثل كوميدي ألماني كان مشهورا آنذاك. لكن تشارلي تشابلن رفض أن يكون سوى نفسه.

وكان لبوب هوب تجربة مماثلة: إذ أمضى سنوات في التمثيل الإستعراضي، ولم ينجح إلا عندما بدأ التمثيل بشخصيته لا بشخصية غيره.

وعندما بدأت ماري مارغريت ماكبرايد في التمثيل، حاولت أن تكون ممثلة كوميديا أيرلندية وفشلت. وعندما حاولت أن تكون ذاتها- وهي الفتاة الريفية البسيطة القادمة من ميسوري- أصبحت من ألمع نجوم الإذاعة في نيويورك.

وعندما حاول جيني أوتري التخلص من لهجة تكساس وأن يرتدي زي أهل المدن وادعى أنه من نيو يورك، كان الناس يسخرون منه. لكنه عندما بدأ يعزف ويغني أغاني رعاة البقر بدأ جيني أوتري حياة فنية جعلته من أشهر مطربي رعاة البقر صوتا وصورة.

أنت شيء جديد في هذا العالم. فكن سعيدا بذلك. وخذ معظم ما تقدمه لك الطبيعة، لأن الفن هو شيء ذاتي. فأنت تغني من خلال ذاتك، وترسم من خلال ذاتك أيضاً.

وينبغي ان تكون طبقا لما تمليه عليك تجاربك ومحيطك ومورثاتك

.عليك أن تزرع حديقتك الصغيرة بنفسك ، وأن تعزف على آلتك الصغيرة في اوركسترا الحياة، مهما كلف الأمر.

ومثلما قال ألرسون في مقالته« الإعتماد على النفس»:

«هناك فترة في حياة الإنسان الثقافية، يصل خلالها الى القناعة أن الحسد جهل وأن التقليد هوإنتحار، وأن عليه تقبل ذاته بميزاتها وهفواتها، وأنه برغم أن الكون الفسيح مليء بالخير، لن يستطيع الحصول على نتاج أكثر مما يجنيه من الأرض المعطاة له. فالقوة الكامنة بداخله هي جديدةفي الطبيعة. ولا أحد يعلم سواه ما يستطيع فعله. ولن يستطيع هو أن يعرف حتى يحاول».

تلك هي الطريقة التي يعبر فيها أمرسون عن الاعتماد على النفس.

لكن هنا وسيلة شاعرية- وصفها دوغلاس مالوتش:

اذا لم تستطع ان تكون شجرة صنوبر في قمة التلة.

كن شجيرة في الوادي.

كن أفضل شجيرة بجانب الينبوع.

كن شجيرة وان لم تستطع ، كن عشبا .

وإجعل الطريق زاهية.

إن لم تستطع أن تكون مسكا، كن قبلة

ولتكن آطيب قبلة بجانب البحيرة!

لا يمكننا أن نكون جميعا قادة، بل بحارة.

فكل واحد لديه عمل.

هناك عمل كبير وعمل أقل يجب القيام به.

والمهمة الملقاة على عاتقنا يجب أن ننجزها .

ان لم تستطع أن تكون طريقا، كن ممرا .

ان لم تستطع ان تكون شمسا، كن نجمة.

لأن الحجم لن يساعدك على النجاح أو الفشل.

فكن أفضل مما أنت عليه!

وهكذا، من أجل تنمية أسلوب ذهني يعود علينا بالطمأنينة والتحرر من القلق، إليك بهذه القاعدة:

لنحاول أن لا نقلّد الآخرين ولنكتشف أنفسنا ونكون أنفسنا وحسب.

الفصل الثاني

أربع عادات في العمل
تساعدك في تجنب الإرهاق والقلق

النصيحة الأولى:

نظف مكتبك من جميع الأوراق باستثناء تلك التي تتعلق بعملك الآني.

يقول رولاند ل وليمس، رئيس سكة حديد شيكاغو والشمال الغربي:

«إن الإنسان الذي يجلس الى مكتب مليء بأوراق تتعلق بمختلف المواضيع، يجد أن عمله يسهل كثيرا اذا ما رتب مكتبه وأخلاه من جميع الأوراق باستثناء تلك التي تتعلق بعمله الآني. أُسمّي ذلك تدبيرا منزليا جيدا، وهو الخطوة الأولى نحو النجاح.

يجد الزائر الى مكتبة الكونغرس في واشنطن ، خمس كلمات كتبت على السقف- كتبها الشاعر بوب «النظام هو قانون السماء الأول».

وينبغي أن يكون النظام القانون الأول في العمل أيضا. ولنتساءل هل ذلك صحيح؟

كلا. فمكتب رجل الأعمال العادي مليء بالأوراق التي لم يطلع عليها منذ أسابيع.

وفي الحقيقة ،أخبرني رئيس تحرير صحيفة في نيو اورليانز أنه عندما رتبت له سكرتيرته المكتب، وجدت آلة كاتبة كانت قد فقدت منذ سنتين!

إن مجرد منظر مكتب تغطيه رسائل غير مجاب عليها وتقارير ومفكرات مبعثرة هنا وهناك، كاف لتوليد الضيق والإزعاج والقلق. والأمر لا يقتصر على ذلك. إذ أن أكوام الورق تذكرك بأعمال كثيرة عليك القيام بها دون أن يكون لديك الوقت الكافي لذلك، «مما يقلقك ولا يسبّب لك فقط التوتر والإرهاق، بل يسبب لك ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب وقرحة المعدة.

قرأ الدكتور جون. هـ. ستوكس، بعد تخرجه من معهد الطب في جامعة بنسلفانيا، بحثاً أمام المؤتمر الوطني للإتحاد الأمريكي الطبي عنوانه: «الاضطراب العصبي الوظيفي كمضاعفات للمرض العضوي».

وفي هذا البحث، وضع الدكتور ستوكس لائحة باحدى عشرة حالة تحت عنوان: ما الذي يجب ان تبحث عنه في حالة المريض النفسية».

وهنا الفقرة الأولى من هذه اللائحة: «الشعور بالمسؤولية أو الواجب؛ والامتداد اللامتناهي للأشياء التي ينبغي انجازها».

ولكن كيف يمكن لعملية بسيطة كترتيب المكتب تساعدك في تجنب ضغط الدم المرتفع ومن الشعور بالالتزام ؟

يخبرنا الدكتور وليم. ل. سدلر، الطبيب النفسي الشهير، عن مريض استطاع ان يتجنّب الانهيار العصبي من خلال اتباع هذه الوسيلة. كان هذا الرجل مديراً لاحدى الشركات الكبرى المعروفة في شيكاغو. وعندما قدم الى عيادة الدكتور سدلر، كان متوتراً وعصبياً وقلقاً. وكان يشعر انه على حافة الانهيار التام، لكنه لا يستطيع التخلي عن عمله. اذ لا بد من الاستعانة به.

«فيما كان الرجل يخبرني بقصته»، -يقول الدكتور سدلر-

«قرع جرس الهاتف. كانت المكالمة من المستشفى، وبدلاً من تأجيل الموضوع، استغليت الوقت للتوصل الى قرار مناسب. وسرعان ما قرع جرس الهاتف ثانية. كأنَّ الأمر مستعجلاً، وكان عليّ أن اتفرغ لبعض الوقت لمناقشته.

وثالث مقاطعة كانت حين جاء صديق لي الى مكتبي لاستشارتي بشأن مريض. وعندما انهيت الأمر معه، التفت اليّ مريضي وبدأت بالاعتذار لأنني تركته ينتظر لكنه كان نشطاً، وغطت وجه ملامح مختلفة». فقال لي:

«لا تعتذر ايها الطبيب! ففي الدقائق العشرة الأخيرة، بدا لي أنني عرفت سبب علتي. سأعود إلى مكتبي لأراجع عاداتي في العمل... ولكن قبل أن أذهب، هل تسمح لي أن القي نظرة على مكتبك؟»

فتح الدكتور سدلر أدراج مكتبه. كانت كلها فارغة باستثناء التجهيزات. فقال المريض أخبرني، أين تحتفظ بالعمل الذي لم ينجز؟»

فتح أدراج مكتبه ليريه انها فارغة من العمل غير المنجز ثم قال:

«منذ ستة أسابيع، كان لدي ثلاثة مكاتب في غرفتين - وكانت كلها مليئة بالعمل الذي لم ينجز. وبعد التحدث اليك عدت وأنجزت رزمة كبيرة من التقارير والأوراق القديمة والآن اعمل على مكتب واحد وارتب الأمور فور وصولها الي فلا ادعها تتراكم وتسبب لي القلق والتوتر.

لكن الأكثر دهشة هو شفائي التام وكما ترى سيدي الدكتور فان صحتي جيدة!».

قال شارلز افنس هيوز، رئيس المحكمة العليا في الولايات المتحدة:

«لا يموت الإنسان من العمل الشاق بل من التشتت والقلق». أجل، من تشتت طاقاتهم - والقلق لانهم لا يستطيعون انجاز عملهم أبداً.

النصيحة الثانية: افعل الأشياء قال هنري ل. توهرتي مؤسس شركة سيتيز سرفيس مهما كان الأجر الذي يدفعه هناك مقدرتان يستحيل ايجادهما، هتان المقدرتان اللتان لا تقدران بثمن هما:

اولاً، المقدرة على التفكير، ثانياً: المقدرة على القيام بالأشياء طبقاً لأهميتها. تشارلز لوكمان، الفتى الذي بدأ من الركام ليصل بعد اثنتي عشرة سنة الى رئاسة شركة بيبسو دوانت، واصبح يحصل على دخل قيمته مئة الف دولار في السنة، إضافة الى جمع مليون دولار - يعلن هذا الرجل ان معظم نجاحه يعود الى تنمية هاتين المقدرتين التي قال هنري دوهرتي يستحيل وجودهما.

قال تشارلز لوكمان «اكثر ما اتذكر، هو انني كنت استيقظ في الساعة الخامسة صباحا لاني استطيع ان افكر افضل وان اخطط ليومي واخطط الأشياء طبقاً لاهميتها.

فرانك بادغر ، احد اكبر العاملين في حقل التأمين واكبرهم، لا ينتظر حتى الساعة الخامسة صباحاً كي يخطط ليومه. بل هو يخطط له ليلاً.

اعرف من خلال التجربة الطويلة ان المرء لا يستطيع دائماً القيام بالأشياء طبقاً لاهميتها، لكني اعرف ايضاً ان ثمة خطة للقيام بالاشياء المهمة اولاً هي افضل لك وتساعدك في انجاز مهامك بسهولة.

ان لم يجعل جورج برنارد شو هذه القاعدة اساساً لعمله لربما فشل

في كونه كاتباً وبقي عاملاً في مصرف طيلة حياته.

كانت خطته تقضي ان يكتب خمس صفحات في اليوم طيلة تسع سنوات، مع انه لم يكسب سوى ثلاثين دولاراً - اي حوالي مليم في اليوم. حتى ان روبنسون كروزو وضع مخططاً لما يجب ان يقوم به في كل ساعة من يومه.

النصيحة الثالثة: اذا كنت تواجه مشكلة، قم بحلها على الفور ولا تؤجل قراراتك ابداً.

أخبرني احد طلبتي القدماء اسمه هـ. ب. هول، انه حين كان عضواً في مجلس مدراء شركة فولاذ الولايات المتحدة، كانت الاجتماعات تعقد من اجل حل مشكلات معقدة حيث لا يتم التوصل الا الى القليل من القرارات بشأنها.

وما كانت النتيجة؟

كان على كل عضو في المجلس ان يحمل معه رزمات من التقارير لدراستها في المنزل.

وأخيراً، أقنع السيد هول مجلس المدراء بتناول موضوع واحد تلو الآخر. فلا تأجيل أو فوضى. وربما يكون القرار حل المسألة أو تأجيلها. لكن يجب دائماً التوصل الى قرار بشأن كل مشكلة قبل الانتقال لمعالجة المسألة الثانية.

أخبرني السيد هول ان النتائج كانت مذهلة وفريدة من نوعها: تمت معالجة جميع المسائل بسهولة. ولم يعد من الضروري ان يحمل كل عضو رزمة من التقارير الى منزله. ولم يعد هنالك شعور بالقلق نحو مشكلات لم تتم معالجتها.

هذه القاعدة ليست جيدة وملائمة لمجلس المدراء فقط، بل هي جيدة ايضاً لي ولك.

النصيحة الرابعة: تعلّم كيف تنظم وتفاوض وتدير.

غالباً ما يدفع رجل الاعمال بنفسه إلى الفشل لانه لم يعرف أبداً كيف يوكل بالمسؤوليات الى الآخرين، ويصر على القيام بجميع الاعمال بمفرده. والنتيجةهي: فوضى تقلقه وترهق اعصابه. فمن الصعب تعلم تفويض المسؤوليات.

أعرف ذلك. إذ كان هذا الامر صعباًجداً بالنسبة لي. واعرف ايضاً من خلال تجربتي المصائب التي يمكن ان تسفر عن تفويض المسؤولية الى الاشخاص غير المؤهلين لها. ومع ذلك، يجب ان يقوم المدير بذلك لكي يتجنب القلق والتوتر والارهاق.

فالرجل الذي يؤسس عملاً كبيراً ولا يعرف كيف ينظم ويفوض ويدير، ينتهي عادة بمرض قلب وهو في الخمسينات من عمره او في اوائل الستينات.

هل تريد مثالاً محدداً ؟ إقرأ صفحة الوفيات في الصحف المحلية !

الفصل الثالث

ما الذي يتعبك وماذا يمكن تفعل بشأنه

هنا حقيقة مهمة: العمل الذهني بمفرده لا يسبب لك التعب.. قد يبدو ذلك سخيفا. لكن منذ سنوات قليلة، حاول العلماء أن يكتشفوا كم من الزمن يستطيع الذهن البشري العمل من دون التوصل الى « الطاقة المتناقصة للعمل » .هذا هو التعريف العملي للإرهاق .

اذا أخذت عيّنة من دم عامل يومي أثناء قيامه بعمله، تجد أنه ملىء «بجراثيم » الإرهاق . لكن إذا أخذت نقطة دم من ذهن ألبرت إينشتاين، تجد أنها خالية من جراثيم الإرهاق حتى نهاية اليوم.

وفيما يتعلق بالذهن، فهو يستطيع أن يعمل « بشكل جيد وبسرعة في نهاية ثمان أو حتى إثنتي عشرة ساعة من الجهد، مثلما يعمل في البداية. فالذهن لا يتعب أبدا... فما الذي يتعبك إذا؟

يعلن أطباء النفس

أن معظم الإرهاق هو نتيجة لمواقفنا الفكرية والعاطفية.

يقول ج. أ. هارفيلد، أشهر الأطباء النفسانيين في انكلترا، في كتابه« علم نفس القوة«:

« الجزء الأكبر من الإرهاق الذي نعاني منهمصدره الذهن ،وفي الواقع، أن الإرهاق الناتج عن مصدر جسدي بحت هو أمر نادر».

ويذهب الدكتور الأميركي الشهير أ. بريل أبعد من ذلك وهو يعلن:

« مئة بالمئة أن إرهاق العامل المتمتع بصحة جيدة يعود الى عوامل نفسية، وهي التي بها نعني عامل عاطفية».

فما هي أنواع العوامل العاطفية التي تتعب العامل (أو العامل المستريح) ؟ الفرح ؟ الراحة ؟ كلا! أبدا. إن السأم والإستياء والشعور بعدم تقدير الآخرين له والشعور بالعداء والسرعة والقلق هي العوامل العاطفية التي ترهق العامل وتجعله عرضة للرشوحات وتقلل من مردوده وتعيده الى منزله مصابا بصداع شديد. وهكذا، نحن نتعب لأن مشاعرنا تسبب لأجسادنا التوتر العصبي.

أشارت الى ذلك شركة متروبوليتان للتأمين على الحياة في كتيب أصدرته عن الإرهاق :

« إن العمل المرهق نفسه نادرا ما يسبب الإرهاق الذي لا يمكن شفاءه بالنوم أو الراحة... إلاأن القلق والتوتر والاضطراب العاطفي هي السبب...

تذكر أن العضلات المتوترة هي عضلات عاملة. تمهل! ووفر طاقتك للواجبات المهمة».

راقب نفسك بهذه اللحظة مراقبة دقيقة. وبينما تقرأ هذه السطور، هل تعبس؟ هل تشعر بتوتر؟ أم تجلس مسترخيا في مقعدك؟ أو هل ترفع كتفيك؟ إذا لم يكن جسدك مسترخيا ، تكون في هذه اللحظة تبذل توترا عصبيا في عضلاتك، فأنت تبذل توترا عصبيا وإزهاقا عصبيا!

لم نسبب مثل هذه التوترات أثناء قيامنا بعمل ذهني؟

يقول جوسلين: « أرى أن العقبة الرئيسة... هي أن العمل الشاق يتطلب شعوراً بالجهد والا لا يمكن انجازه بشكل جيد».

وهكذا نحن نقطب عندما نفكر، ونرفع كتفينا، وندعو عضلاتنا للتظاهر بالجهد، الامر الذي لا يساعد الذهن على العمل ابداً.

هنا حقيقة مأساوية مذهلة:

ان ملايين الناس الذين لا يحلمون في فقد المال يتجهون الى فقد وهدر طاقاتهم دون اكتراث.

فما هو اذن الجواب لهذا الارهاق العصبي؟ الاسترخاء! تعلم ان تسترخي اثناء قيامك بعملك!

هل هذا سهل؟ كلا. فربما عليك ان تقلب عادات حياتك رأساً على عقب. لكن الامر يستحق هذا الجهد لانه ربما يحرر حياتك!

قال وليم جايمس في مقالته «رسالة الاسترخاء»، «ان التوتر المتزايد والسرعة وشدة المعاناة لدى الامريكي... هي عادات سيئة لا اكثر ولا اقل».

ان التوتر هو عادة. والاسترخاء هو عادة. والعادات السيئة يمكن القضاء عليها واستبدالها بعادات جيدة.

كيف تسترخي؟ هل تبدأ بذهنك ام باعصابك؟ يجب ان لا تبدأ باي منهما، بل ابدأ بعضلاتك!

اقرأ هذا المقطع بتمعن (لنفترض اننا بدأنا بعينيك)، وعندما تقترب من النهاية استلق واغمض عينيك وقل لهما بهدوء: توقفا عن التوتر، توقفا عن

التقطيب. استرخيا». ردد ذلك مراراً ببطء لمدة دقيقة...

ستلاحظ بعد مرور ثوان قليلة ان عضلات عينيك بدأت في الاسترخاء؟ وستشعر وكأن يداً سحرية مسحت عنهما التوتر؟

إنك قد فعلت ذلك خلال دقيقة واحدة وعرفت مفتاح سر فن الاسترخاء. وتستطيع ان تفعل ذلك مع فكك وعضلات وجهك وعنقك وكتفيك وجميع جسدك. لكن العضو الاهم هو العين.

يقول الدكتور ادمون جاكوبسون من جامعة شيكاغو اذا كنت تستطيع ارخاء عضلات عينيك، تستطيع ان تنسى جميع متاعبك! وسبب اهمية العين في ازالة توتر الاعصاب يعود الى كونها تستهلك ربع الطاقات العصبية التي يستهلكها الجسد. ولذلك ايضاً يعاني الكثيرون ممن يتمتعون بنظر جيد من «توتر العين»

تقول فيكي بوم، الروائية الشهيرة، انها حين كانت طفلة، التقت برجل عجوز علمها اهم الدروس التي تعلمتها في حياتها.

كانت فيكي قد سقطت وجرحت ركبتها واصيبت في معصمها. فالتقطها الرجل العجوز الذي كان يعمل مهرجاً في السيرك، وازال عنها الغبار والاوساخ، ثم قال:

«ان سبب اصابتك وجروحك هو انك لا تعرفين كيف تسترخي. يجب ان تتظاهري انك مرتخية. تعالي لاريك كيف تفعلين ذلك.

هذا العجوز علم فيكي بوم والاطفال الاخرين كيف يقعون ويتشقلبون. وكان يصر دائماً على القول:

«فكر في نفسك وكأنك جور بقديم، عليك ان تسترخي دائماً!».

يمكنك ان تسترخي في لحظات الفراغ، واينما كنت لا تبذل اي جهد للاسترخاء. فالاسترخاء هو غياب لكل التوتر والجهد. فكر بهدوء واسترخاء. ابدأ بالتفكير باسترخاء عضلات عينيك ووجهك، ردد دائماً لنبدأ بالاسترخاء...».

تحسس الطاقة المتدفقة من عضلات وجهك الى وسط جسدك، فكر بنفسك متحرراً من التوتر كالطفل.

هذا ما اعتادت غالي كورسي ، مغنية الاوبرا العظيمة ان تفعل. فقد اخبرتني هيلن جيبسون انها اعتادت ان ترى غالي كورسي قبل الغناء جالسة على كرسي وجميع عضلاتها مسترجية وفكها الاسفل رخواً. ان هذا تمرين ممتاز- فهو يجنبها التوتر العصبي قبل دخولها المسرح ويبعد عنها الارهاق.

هنا خمسة مقترحات تساعدك على الاسترخاء:

أولاً- اقرأ احد اشهر الكتب التي تدور حول هذا الموضوع: «التحرر من التوتر العصبي» تأليف الدكتور دايفيد هارولد فنك.

ثانياً- استرخ في لحظات الفراغ، اترك جسدك يسترخي تماماً حتى ان اليوغيين (الذي يمارسون لعبة اليوغا) في الهند يقولون اذا اردت ان تجيد فن الاسترخاء تعلم من القطة. فانا لم ار ابداً قطة تعبة، او قطة مصابة بانهيار عصبي او تعاني من امراض نفسية ومن القلق او من قرحة المعدة. ربما يمكنك تجنب هذه المصائب اذا ما تعلمت كيف تسترخي مثلما تفعل القطة.

ثالثاً- اعمل في وضع مريح. تذكر ان التوتر الجسدي يسبب الماً في الكتفين كما يسبب الارهاق العصبي.

رابعاً- تفحص نفسك اربع او خمس مرات في اليوم، قل في نفسك:

هل اجعل عملي اكثر ارهاقاً مما هو عليه، هل استخدم عضلات لا دخل لها في العمل الذي اقوم به، ان هذا سيساعدك في تكوين عادة الاسترخاء.

خامساً- اختبر نفسك ثانية في نهاية اليوم، وذلك بالسؤال:

«هل انا تعب؟ فاذا كنت تعباً، فليس هذا بسبب العمل الذهني الذي قمت به، بل بسبب الطريقة التب اتبعتها للقيام به».

يقول الدكتور دانيال و. جوسلين: «لا اقيس منجزاتي بمقدار تعبي في نهاية النهار، بل بالكمية التي لا اشعر بها من التعب. فهندما اشعر بالتعب في نهاية النهار، او حين اشعر بتعب اعصابي، اعرف تماماً ان نهاري لم يكن ذو فعالية كماً ونوعاً».

لو تعلم كل رجل اعمال في اميركا هذا الدرس، لانخفضت نسبة الوفيات التي سببها التوتر المتزايد خلال ليلة واحدة. كما اننا سنوقف عن ملأ مصحاتنا ومعتقلاتنا برجال قضى عليهم الارهاق والقلق والتوتر العصبي.

الفصل الرابع

كيف تزيل الضجر الذي ينشئ الارهاق والقلق والاستياء

إنَّ احد اسباب الارهاق الرئيسة هو السأم. مثال على ذلك نأخذ حالة الكاتبة الس، فقد عادت الس ذات يوم الى منزلها مرهقة تماماً. وتعاني من الصداع. ومن ألم في الظهر، لقد كانت مرهقة جداً حتى انها ارادت الخلود الى النوم . توسلت اليها امها... فجلست الى الطاولة ولكنها لم تكن تشتهي تناول طعام العشاء قرع جرس الهاتف وكان صديقها هو المتحدث! دعوة للرقص! لمعت عيناها، وامتلأت فرحاً.

اسرعت الى الطابق العلوي وارتدت ثوبها الازرق وبقيت ترقص حتى الساعة الثالثة صباحاً، وحين عادت الى المنزل لم تكن مرهقة ابداً. بل كانت فرحة جداً وعندما أستلقت على فراشها راحت تغرق بنوم عميق.

فهل كانت الس حقيقة مرهقة قبل ثمان ساعات حين تصرفت وبدت كأنها مرهقة/ اجل، بالتأكيد كانت كذلك، كانت مرهقة لانها ضجرة من عملها، وربما ضجرة من الحياة، وربما ضجرة من الحياة، هناك الملايين مثلها وربما انت واحد منهم.

انها حقيقة معروفة ان وضعنا العاطفي يساهم في تسبب الارهاق اكثر من اي جهد جسدي،

منذ سنوات نشر جوزيف إ. بارماك، دكتور الفلسفة، «ارشيف علم النفس» تقريراً عن بعض تجاربه يظهر فيه كيف ان السأم ينشئ الارهاق.

اخضع الدكتور بارماك مجموعة من الطلاب لسلسلة من التجارب التي يعلم انها لا تثيرهم، وكانت النتيجة أن شعر الطلاب بالتعب والنعاس واشتكوا من الصداع وتعب في العيون كما شعروا بالضيق. وفي بعض الحالات، كانوا يشعرون بتلبك المعدة. فهل كل ذلك وهم؟

كلا. فقد اجريت فحوصات عدّة على اولئك الطلاب فظهر ان ضغط الدم واستهلاك الاوكسجين ينقص حين يشعر الانسان بالضجر، وان الجسد يعود الى طبيعته بسرعة حالما يشعر الانسان بالاهتمام بعمله الذي يقوم به!.

من النادر ان نتعب عندما نقوم بشيء مثير ومفرح، فمثلاً قمت مرة بقضاء عطلتي في جبال روكي الكندية حول بحيرة لويز. امضيت عدة ايام اصطاد سمك ، سالكاً طريقاً مليئة بالاعشاب والشجيرات التي هي اطول مني، كما كنت اتعثر بها وانا اشّق طريقي عبر الاشجار المقطوعة– ومع ذلك، وبعد ثماني ساعات لم اكن اشعر بالتعب. لماذا؟ لانني احببت ذلك العمل، وشعرت بروح التفوق وتحقيق الذات: اذ اصطدت ست سمكات كبيرات على الاقل.

لكن لنفترض ان الصيد سبب لي السأم، فكيف تظن انه سيكون شعوري؟ كنت سأصاب بالإ رهاق بسبب هذا العمل الشاق .

وحتى أثناء ممارسة هذه النشاطات المرهقة كتسلّق الجبال، يمكن أن يرهقك السأم أكثر من العمل الشاق الذي تقوم به. فمثلاً، أخبرني السيد س.هـ. كينغمان، رئيس بنك توفير المزارعين والصناعيين في مينابوليس، عن حادثة تعتبر مثالاً رائعاً عن ذلك.

ففي شهر تموز سنة ١٩٤٣، طلبت الحكومة الكندية من نادي الباين الكندي إختيار مرشدين لتدريب أعضاء برينس أون ويلز على تسلّق الجبال. وكان السيّد كينغمان من بين المرشدين الذين وقع الإختيار عليهم لتدريب أولئك الجنود.

وقد أخبرني كيف أنه هو والمرشدين الآخرين وهم رجال تتراوح اعمارهم بين الثانية والآربعين والتاسعة والخمسين أخذوا أولئك الشبان الى مرتفعات عبر حقول ثلجية وجليدية وإلى صخور تعلو أربعين قدما، حيث كان عليهم التسلق بواسطة الحبال ومواطيء الأقدام. تسلقوا قمة ميشيل وفايز برازيد منت وغيرها في وادي ليتل يوهو في جبال الروكي. وبعد خمسة عشرة ساعة من تسلق تلك الجبال، شعر أولئك الشبان بالإرهاق التام بعدما أنجزوا تدريب ستة أسابيع في يوم واحد.

فهل سبب إرهاقهم استخدام عضلاتهم التي لم يصلها التدريب العسكري؟ إن أي رجل أخضع للتدريب العسكري سيخسر من هذا السؤال! كلا، إن إرهاقهم ناتج عن السأم من تسلق الجبال. كانوا مرهقين لدرجة أنهم استغرقوا في النوم من دون انتظار العشاء. لكن المرشدين– وأعمارهم تبلغ ثلاثة أضعاف عمر الجنود– هل كانوا متعبين؟ أجل، لكن غير مرهقين. فتناولوا العشاء وجلسوا عدة ساعات يتحدثون عن تجارب يومهم. لم يشعروا بالإرهاق لأن عملهم يبعث فيهم الإثارة.

عندما كان الدكتور إدوارد ثورندايك من جامعة كولومبيا، يجري تجارباً عن الإرهاق، كان يبقي الشبان يقظين أسبوعا تقريبا وذلك بإبقائهم منهمكين بأعمال مثيرة. وبعد التدقيق، قال الدكتور ثورندايك:«إن السأم هو السبب الحقيقيالوحيد لتقليل العمل».

فإن كنت عاملا ذهنياً، من النادر أن تجعلك كمية العمل الذي تقوم به سبب تعبك. وربما تتعب من كمية العمل التي لم تقم بها. فمثلاً، تذكر ذلك اليوم في الاسبوع الماضي حين كنت تقاطع باستمرار. فلم تجب حينها على الرسائل وتخلفت عن مواعيدك وواجهتك متاعب هنا وهناك.

كل شيء سار خطأ في ذلك اليوم. لم تنجز شيئاً، وقد عدت الى المنزل مرهقاً- ومصاب بصداع مؤلم.

في اليوم التالي، سارت الامور بهدوء في المكتب، انجزت اضعاف ما كنت أنجزه يومياً، كما عدت الى المنزل نشيطاً . هل مررت بهذه التجربة؟ انا مررت بمثلها.

ما هو الدرس الذي نتعلمه من ذلك؟ ان سبب ارهاقنا ليس العمل، بل هو القلق والكبت والاستياء.

فيما كنت اكتب هذا الفصل، ذهبت لحضور مسرحية جيروم كيرن الفكاهية الغنائية «مركب الاستعراض». يقول الكابتن آندي، كابتن زهرة القطن، في احد مقاطعه الفلسفية:

«ان الشعوب المحظوظة هي تلك التي عليها القيام باعمال تتمتع بالقيام بها».

ان مثل هذه الشعوب هي محظوظة لانها تتمتع بمزيد من الطاقة ومن السعادة، وباقل من القلق والارهاق. فحيث يكمن مصدر الاثارة توجد الطاقة. والسير عشر خطوات مع زوجة متذمرة اكثر ارهاقاً من السير عشرة أميال مع فتاة تحبها.

فما معنى ذلك؟ وماذا يمكنك فعله؟ اليك ما فعلته احدى السكرتيرات

وتعمل لدى شركة نفط في تولسا بولاية اوكلاهوما- كان عليها القيام بعمل مضجر لعدة ايام من كل شهر. اذ كان عليها املاء طلبات مطبوعة لعقود الشركة وتجهيز الأرقام والاحصاءات. هذه الامور كانت مملة جداً وتبعث في نفسها السأم والضجر. فقررت ان تجعلها مثيرة. كيف؟ اخذت تقوم بمنافسة يومية مع نفسها. فكانت تعد العقود التي تنجزها كل يوم، وتحاول ان تنجز المزيد منها في اليوم التالي. فما كانت النتيجة؟ استطاعت ان تنجز اعداداً كبيرة وبسرعة اكثر من اية كاتبة في الشركة. وما هي المكافأة التي حصلت عليها؟ المدح والثناء؟ كلا... الترقية؟ كلا... زيادة في دخلها؟ كلا... بل الفرح الذي جنبها الارهاق الناتج عن الضجر. حيث بذلت اقصى ما تستطيع لتجعل من عملها المملّ عملاً مثيراً.

فكانت لديها طاقة اكثر من سائر الموظفين، وكذلك اكثر اندفاعاً وسعادة في اوقات فراغها.

اعرف تماماً ان هذه القصة حقيقية، لانني تزوجت من هذه الفتاة.

هنا قصة ثانية عن كاتبة اخرى وجدت ان من المستحسن التصرف وكأن العمل مثيراً، فبعد ان كانت تشعر بالعداء نحوه. اسمها الانسة فالي. ج. غولدن، وهي تعيش في شارع كنيلورث الجنوبي رقم ٤٧٣ في ايللينوا. هنا قصتها كما كتبتها لي:

هناك اربع زميلات في مكتبي، وعلى كل منا استلام رسائل من عدة موظفين لطباعتها. وفي ذات يوم، انهمكنا في العمل ، وقد الحّ مساعد المدير على اعادة طبع رسالة طويلة، مما أثار غضبي. وحاولت ان اقنعه ان باستطاعتي تصحيح الرسالة من دون اعادة طبعها- فأجابني انه اذا لم اطبعها ثانية، فانه يستطيع ايجاد من يفعل ذلك عوضاً عني! مما اثار

غيظي! لكن حين بدأت في اعادة طبع هذه الرسالة، خطر ببالي ان هناك الكثيرات ممن ينتظرن فرصة للعمل.

ثم اني اتقاضى راتباً للقيام بهذا العمل. فبدأت اشعر بالتحسن. وفجأة بدأت اهتم بعملي وكأنني استمتع بذلك في الواقع- رغم انني اكرهه تماماً-. ثم اكتشفت شيئاً مهماً: اذا قمت بعملي وكأنني اتمتع به حقيقة، استطيع ان اتمتع به حقيقة.

واكتشفت ايضاً انني استطيع انجاز عملي بسرعة عندما اتمتع به. وبالتالي ليست هنا ضرورة لاعمل في وقت الفراغ.

اكسبني اسلوبي الجديد هذا مركز الكاتبة الجيدة. وعندما طلب مدير احد الفروع سكرتير خاصة، طلب مني ان اتولى هذا المنصب- لانه، كما قال، ارغب في القيام بعمل اضافي من دون تذمر! ان تغيير اسلوب التفكير هو اكتشاف بالغ الاهمية بالنسبة لي. اذ فعل بي فعل السحر!».

لقد استخدمت الانسة غولدن فلسفة هانز فاينغر. اذ علمنا ان نتصرف «وكأننا» سعداء.

فان تصرفت «وكانك» مهتم بعملك، هذا التصرف سيجعلك تهتم به في الواقع. كما انه سيقلل من ارهاقك وتوترك وقلقك.

منذ سنوات قليلة، اتخذ هارلن هوارد قراراً غير حياته كلياً. قرر ان يجعل من عمله الممل عملاً مثيراً- فعمله هو غسل الاطباق وتنظيف الآلات الحاسبة وغسالات الايس كريم في غرفة الغذاء في المدرسة، بينما يكون الصبية الاخرين يلعبون الكرة او يمازحون الفتيات. كان هارلن هوارد يكره

عمله لكن بما ان عليه القيام به، قرر ان يدرس طرق تحضير الآيس كريم. فدرس كيمياء الآيس كريم واصبح من المع الطلاب في هذه المادة. واصبح مهتماً جداً في كيمياء الغذاء حتى انه دخل كلية ماساشوستس وتخصص في علم الغذاء. وعندما قدمت شركة نيويورك للكاكاو جائزة مقدارها مئة دولار لافضل بحث عن منافع الكاكاو والشوكولا وهي جائزة مفتوحة امام جميع الطلبة في الكلية من تظن فاز بها؟.. حقاً ان هارلن هوارد هو الذي فاز بها.

وعندما وجد صعوبة في ايجاد عمل له، انشأ مختبراً خاصاً في الطابق السفلي من منزله الكائن في شارع الشمالي في أمرست بولاية ماساشوستس. وبعد ذلك بقليل، صدر قانون جديد: احصاء عدد البكتيريا في الحليب. وسرعان ما بدأ هارلن هوارد باحصاء عدد البكتيريا لاربعة عشر شركة تنتج الحليب في امرست، حتى توجب عليه الاستعانة بمساعدين.

بعد خمس وعشرين سنة اصبح هارلن أ. هوارد احد البارزين في اختصاصه، بينما يتمرق اصدقاؤه الذين كان يبيعهم الايس كريم، ويلعنون الحكومة بسبب البطالة ولانهم لم تتح لهم فرصة العمل. وربما لم تسنح الفرصة امام هارلن هوارد ايضاً لو لم يقرر ان يجعل من عمله الممل عملاً مثيراً.

اخبرني هـ. ف. كالتنبورن- محلل الاخبار الشهير في الاذاعة كيف استطاع ان يجعل من عمله الممل عملاً مثيراً. فعندما كان في سن الثانية والعشرين، عبر المحيط الاطلسي على متن سفينة لنقل المواشي، حيث كان يطعم ويسقي الحيوانات، وبعد القيام بجولة حول انكلترا، وصل الى

باريس جائعاً ومفلساً. رهن الة التصوير مقابل خمسة دولارات لوضع اعلان في صحيفة نيويورك هيرالد للحصول على عمل في بيع الالات البصرية. ان كنت مسناً، ربما تذكر تلك الالات القديمة التي تمكنك من رؤية صورتين متشابهتين تماماً. وحين ننظر خلالها، تحدث اعجوبة. اذ تحول هاتان العدستان الصورتان الى صورة واحدة نتيجة وجود مسافة ثالثة بينهما.

ومثلما قلت سابقاً، بدأ كالتنبورن بيع هذه الالات وهو يقرع الابواب في باريس- مع انه لا يجيد اللغة الفرنسية.لكنه استطاع ان يجني خمسة الاف دولار عمولة في السنة الاولى، فكان ذلك اكبر دخل يحصل عليه بائع متجول في فرنسا، اخبرني هـ. ف. كالتنبورن ان هذه التجربة طورت بداخله حافزاً للنجاح كأي طالب متخرج من جامعة هارفرد.

لقد اعطته هذه التجربة تفهماً دقيقاً للحياة الفرنسية، وكان ذلك مهماً جداً في تحليل الاحداث الاوروبية في الاذاعة.

كيف تدبر أمره ليصبح بائعاً خبيراً رغم عدم معرفته باللغة الفرنسية؟

حسناً، واليك الجواب: كان يطلب من مستخدمه كتابة العبارات التي سيستخدمها في عملية البيع، ومن ثم يحفظها غيباً. وحين يقرع أحد الأبواب، تجيب ربّة منزل عليه، فيبدأ في إعادة ما درسه من عبارات بلهجة مضحكة. ثم يعرض الصور أمامها، وحين تسأله سؤالاً، يهزّ كتفه ويقول:

«أنا أميركي...أنا أميركي».

ثم يخلع قبّعته ويشير إلى نسخة من الأحاديث التي كتبها بلغة فرنسية جيّدة، ألصقها داخل قبّعته. فتضحك ربّة المنزل، ويضحك هو معها.

عندما أخبرني كالتنبورن بذلك، إعترف أن العمل لم يكن سهلاً، وأن سبب نجاحه يعود إلى تصميمه على جعل عمله مثيراً. فكان كل صباح يقف أمام المرآة يتحدّث إلى نفسه:

«كالتنبورن، عليك أن تفعل ذلك إذا أردت أن تعيش. كما لا تتخّيل أنك ممثلاً، وكلما قرعت باباً حاول كأنك تمثل على خشبة المسرح وأمام الجمهور؟ . فلم لا تضع كل حماسك وإندفاعك لأدائه؟

أخبرني السيد كالتنبورن أن هذه الأحاديث اليومية البسيطة ساعدته في تحويل مهامه التي كان يكرهها إلى مغامرة يحبّها ويجني منها أرباحاً طائلة.

عندما سألت السيد كالتنبورن إن كانت لديه أية نصيحة يودّ تقديمها للشبان في أميركا يتوقون للنجاح، قال:

«نعم تحدثوا مع أنفسكم كل صباح. نحن نتحدّث كثيراً عن أهمية التمارين البدنية التي توقظنا من النعاس. لكننا نحتاج أكثر إلى بعض التمارين الروحية والعقلية في كل صباح كي نندفع إلى العمل.

فتحدث مع نفسك صباح كل يوم».

فهل التحدث إلى نفسك كل يوم أمر سخيف ولا مبرر له؟ كلا، بل العكس هو الصحيح، لأن ذلك هو أساس علم النفس.

«إن حياتنا هي ما تصوّره أفكارنا». هذه الكلمات هي صحيحة جداً اليوم مثلما كانت منذ ثمانية عشرة قرناً عندما ذكرها ماركوس أوريليوس في كتابه «تأملات».

فمن خلال التحدّث إلى نفسك كل ساعة من اليوم، يمكنك أن توجّه

نفسك للتفكير بأفكار السعادة والقوة والطمأنينة. ومن خلال التفكير بالأفكار الصحيحة، يمكنك أن تجعل أي عمل أقلّ ضجراً. إن رئيسك يريدك أن تهتم بعملك حتى كسب المزيد من المال.

لكن إنسَ ما يريده رئيسك.

فكّر فقط ما الذي سيعود به عليك الإهتمام بعملك. تذكّر أنه سيضاعف السعادة التي تكسبها من الحياة، لأنك تمضي نصف ساعات اليقظة في عملك، وإن لم تجد السعادة في عملك، لن تجدها في أي مكانآخر. تذكّر أن إهتمامك في عملك يزيل عنك القلق، ويوفر لك الترقية وزيادة في الدخل.

وحتى إن لم يحقق لك ذلك، فإنه يقلّل من الإرهاق ويساعدك في التمتع بأوقات فراغك.

الفصل الخامس

هل تأخذ مليون دولار مقابل ما تملك؟

أعرف هارولد ابوت منذ سنوات، يعيش في شارع ساوث ماديسون رقم ٨٢٠، وقد كان مدير معهدي. في ذات يوم، التقينا في كنساس سيتي فأوصلني الى مزرعتي في مدينة بلتون بولاية ميسوري. خلال الطريق، سألته كيف يتجنّب القلق، فأخبرني قصة مثيرة لن أنساها أبداً.

قال لي: «كنت دائم القلق. لكن في أحد أيام الربيع من عام ١٩٣٤، كنت أتمشى في شارع دورتي الغربي في وبي سيتي حين رأيت منظراً أزال عني القلق. حدث ذلك خلال عشر ثوان، لكن خلال العشر ثوان هذه، تعلمت كيف أعيش أكثر مما تعلمته في العشر سنوات السابقة. فمنذ سنتين، كنت أدير مخزن بقالة في وبي سيتي. لم أخسر جميع مدخراتي فقط، بل غرقت في ديون تتطلب مني سبع سنوات للتخلص منها. وقد أقفل مخزني وذهبت الى بنك التجار والصناعيين لاستدانة المال الكافي لانتقالي الى كنساس سيتي للبحث عن عمل.

كنت أسير كالرجل المهزوم، وقد فقدت ثقتي وشجاعتي. وفجأة رأيت رجلاً وقد بترت قدماه. كان يجلس على مقعد يرتكز على عجلات، ويزحف في الشارع بمساعدة قطع من الخشب يبثها في كل يد.

التقيت به بعد ما عبر الشارع وبدأ يرفع نفسه ليصل الى الرصيف.

وفيما هو يفعل ذلك، التقت عيناه بعيني. فابتسم لي ابتسامة عريضة قائلاً: صباح الخير يا سيد. صباح جميل، اليس كذلك؟».

وفيما أنا واقف أنظر اليه، عرفت كما أنا غني.. فأنا أملك ساقين، وأستطيع السير. شعرت بالخجل من نفسي، وقلت في نفس: إذا كان هو سعيداً ومرحاً وواثقاً من نفسه، برغم من أنه فقد ساقيه، فكيف يجب أن أكون أنا بوجود ساقي؟ شعرت بالارتياح؛ وكنت قد قررت ان استلف مبلغ مئة دولار فقط من البنك، فأصبحت لدي الشجاعة الكافية لطلب مئتين. وكنت أنوي ان اقول انني ذاهب الى كنساس سيتي لأحاول العثور على العمل. لكني الان اعلن بثقة انني اريد الذهاب الى كنساس سيتي للحصول على عمل. فحصلت على القرض وحصلت على العمل.

ويومها الصقت هذه الكلمات على المرآة حيث يمكنني قراءتها كل صباح:

«شعرت بالكآبة لأن لا حذاء لدي حتى التقيت في الشارع برجل لا ساقين لديه»

سألت مرة إدي ريكنباكر ما هو احسن درس تعلمه من خلال بقائه واحد وعشرين يوما في قارب الناجة مع رفاقه، تائهين ببأس في المحسط الباسيفيكي. فقال: «ان اكبر درس تعلمته من تلك التجربة هو يجب ان لا تتذمر ان كان لديك الماء والطعام الكافي».

نشرت صحيفة «التايم» مقالاً عن قائد جرح في غودال قتال. فأصيبت حنجرته بشظية. كتب الى طبيبه يسأله: «هل سأعيش؟» أجابه الطبيب:

«نعم». ثم كتب له ثانية ليسأله: «هل سأستطيع النطق؟» وجاء الجواب ثانية: «نعم« . بعد ذلك كتب يقول: «إذن لم أنا لم لا تتوقف وتسأل نفسك : «لم انا قلق؟» ربما تكتشف ان الامر غير مهم وسخيف.

حوالي تسعين بالمئة من الاشياء في حياتنا هي صحيحة، وحوالي عشرة بالمئة منها هي خطأ. فإن اردنا ان نكون سعداء، كل ما علينا هو التركيز على التسعين بالمئة الصحيحة وتجاهل العشرة بالمئة الخطأ، وإن اردنا ان نقلق ونتألم ونصاب بقرحة المعدةو ما علينا سوى التركيز على العشرة بالمئة الخطأ وتجاهل التسعين بالمئة الصالحة.

ان كلمتي «فكر واشكر» مكتوبتان منذ القدم» وقد دعت اليها كل الاديان السماوية الكريمة، فكر واشكر، فكر بجميع ما يجب ان نكون ممتنون له، واشكر الله على هباته وعطاياه.

كان جوناثان سويفت، مؤلف «رحلات غاليفر»، من اشد المتشائمين في الادب الانكليزي. كان شديد الندم على ولادته، حتى انه ان كان يرتدي ثياباً سوداء ويصوم في ذكرى ميلاده. ومع ذلك، وفي ذروة تشاؤمه، كان يمتدح فوائد الفرح والسعادة، وقد أعلن: «أن أفضل الأطباء في العالم هم الدكتور ريجيم والدكتور هدوء والدكتور مرح»!.

يمكننا الافادة من خدمات «الدكتور مرح» مجاناً في كل ساعة من اليوم بتركيز انتباهنا على الثروات غير المعقولة التي نمتلكها - ثروات تفوق كنوز علي بابا. هل تبيع عينيك مقابل مليار دولار؟ وماذا نأخذ مقابل ساقيك او يديك او سمعك او اطفالك وعائلتك؟. اجمع كل هذه الثروات وستجد انك لن تبيع ما تملك مقابل ذهب عائلات روكلفر وفورد ومورغان مجتمعة.

ولكن هل جميعنا نقدّر ذلك؟ كلا. ومثلما قال شوبنهاور: «من النادر أن نفكر بما نفكر، بل إننا نفكر بما ينقصنا». نعم، ان الميل الى ذلك هو اعظم مأساة على وجه الارض. وربما تسبب ذلك في بؤس يفوق البؤس الذي تسببه جميع الحروب والامراض في التاريخ.

وقد جعل ذلك جون بالمر يتحول من فتى عادي الى شخص سريع الاهتياج كثير التذمر، كما كاد يحطم بيته، أعرف ذلك لأنه هو من اخبرني بقصته.

يعيش السيد بالمر في الشارع التاسع عشر في مدينة، باترسون بولاية نيوجرسي. وقد قال لي: «بعدما عدت من الجيش، بدأت العمل لحسابي. عملت بجهد ليلاً نهاراً. وقد سارت الامور على ما يرام. وما لبثت ان بدأت المتاعب. لم أعد أستطيع الحصول على قطع غيار ولا على المواد الاولية. فخشيت ان يتوقف عملي قلقت جداً حتى تحولت من فتى عادي الى شخص سريع الاهتياج كثير التذمر، وعملت الان انني شارفت على خسارة بيتي. وفي ذات يوم، قال لي شاب متطوع مقعد يعمل عندي: «يجب ان تخجل من نفسك يا جوني، انت تعتقد انك الوحيد في العالم من له مشاكل. لنفرض ان عليك التوقف عن العمل لفترة – فيما الذي سيحدث؟ يمكنك البدء ثانية حتى تصبح الامور عادية. لديك الكثير مما تحسد عليه. ومع ذلك، فأنت كثير التذمر. كم كنت اتمنى لو كنت مكانك! انظر الي، لدي ساق واحدة ونصف وجهي مصاب، ومع ذلك لا أتذمر أبداً. فإن لم تتوقف عن التذمر والشكوى، لن تفقد عملك فقط، بل ستفقد صحتك وبيتك واصدقاءك ايضاً!».

«هذه الملاحظات جمدتني في مكاني، وجعلتني اتذكركم ان حالتي جيدة. فقررت ان اتغير واعود الى سابق عهدي».

كانت صديقة لي اسمها لوسيل بلايك، تتأرجح على طرف المأساة قبل ان تتعلم ان تكون سعيدة بما تملك بدلاً من القلق بشأن ما ينقصها.

التقيت بـ «لوسيل» منذ سنوات حين كنا ندرس معا متابة القصة القصيرة في جامعة كولومبيا، فرع الصحافة. وقد تلقت صدمة في حياتها منذ سنوات سنوات. كانت تعيش في مدينة توسون بولاية اريزونا.

اليك بقصتها كما روتها هي لي:

«كنت أعيش في دوامة: أدرس الاورغون في جامعة اريزونا وادير دروساً في الطب في المدينة واعلم فن تقدير الموسيقى حيث اعيش وكنت اخرج لحضور الحفلات والرقص واركب الجياد تحت ضوء النجوح. وفي ذات صباح انهرت تماماً. اذ اصبت بمرض في قلبي ونصحني الطبيب بملازمة فراشي مدة سنة كاملة، ولم يشجعني على الاعتقاد انني سأستعيد قوتي ثانية، بل نصحني بملازمة فراشي سنة كاملة! اصابني الرعب الشديد! لماذا يحدث كل ذلك لي؟ بكيت وصرخت، وثرت متألمة. لكنني عدت الى فراشي مثلما نصحني الطبيب. ثم قال لي جاري واسمه السيد رودولف، وهو فنان: «انتِ تعتقدين ان فضاء سنة في السرير هي مأساة. لكن الامر لن يكون كذلك. اذ سيتسنى لك التفكير ومعرفة نفسك. وسيكون لديك نمواً روحياً اكثر خلال الاشهر القليلة المقدمة اكثر مما فعلت في حياتكِ». فهدأت قليلا، وحاولت تطوير شعور جديد تجاه القيم. قرأت كتباً عن الايحاء. وفي احد الايام، سمعت معلقاً في الاذاعة يقول: «يمكنك فقط التعبير عما يجول في خاطرك». لقد استمعت الى مثل هذه الكلمات كثيرا في الماضي، لكنها الان غاصت في اعماقي. فقررت ان افكر فقط بالافكار التي اردت ان اعيش بواسطتها: افكار الفرح والسعادة والصحة.

اجبرت نفسي في كل صباح بعد أن استيقظ، على المرور بجميع الاشياء التي يجب ان اكون ممتنة من اجلها: لا أشعر بالالم، ولدي ابنة شابة وجميلة، ولدي بصري وسمعي ولدي الموسيقى الرائعة والوقت الكافي للقراءة والغذاء الجيد والاصدقاء المخلصين. وكنت اشعر بفرح شديد، مما جعل الزائرين يتدفقون لزيارتي حتى وضع الطبيب ملاحظة تسمح لشخص واحد بالدخول وفي ساعات محددة.

مضى على ذلك تسع سنوات. والان اعيش حياة جميلة مليئة بالنشاط. واشعر بأمتنان عميق لتلك السنة التي قضيتها في الفراش. فهي اسعد سنة قضيتها في اريزونا. وما تزال عادة احصاء النعم التي اتمتع بها باقية معي. وهي اثمن ما املك. واخجل ان اعترف انني لم اتعلم ان اعيش الا حين كدت اشرف على الموت.

عزيزتي لوسيل بلايك، ربما لم تكوني لتعرفي ذلك، لكنك تعلمت الدرس الذي تعلمه صموئيل جونسون منذ مئتي سنة تقريباً.

قال الدكتور جونسون:

«ان عادة النظر الى الجانب الافضل من كل حادثة يقدر باكثر من اللف باوند في السنة».

ولمعلوماتك، هذه الكلمات لم ينطق بها متفائل متخصص، لكن من قالها رجل عرف القلق والفقر والجوع طيلة عشرين سنة- واخيراً اصبح من اشهر الكتاب في عصره.

جمع لوغان بيرسول سميث الكثير من الحكمة في كلمات قليلة حين قال:

«هناك شيئان يجب ان تصبو اليهما في الحياة: أولاً، الحصول على ما تريد، وبعد ذلك، التمتع به. ولا يتوصل الى الهدف الثاني الا اكثر الناس حكمة.

هل تود ان تعرف كيف تجعل من غسل الاطباق في المطبخ، تجربة رائعة؟ اقرأ كتاباً عن شجاعة غير معقولة، من تأليفبورغيلد دال، واسمه «اريد ان ارى».

مؤلفة هذا الكتاب امرأة كانت عملياً عمياء طيلة نصف قرن. وقد كتبت تقول:

«لي عين واحدة، ولم اكن استطيع الرؤية جيداً من خلالها. كنت ارى الكتاب فقط حين امسكه قريباً جداً من وجهي».

وحين كانت طفلة، ارادت ان تلعب «الحجلة» مع سائر الاطفال، لكنها لم تكن تستطع ان ترى الخطوط المرسومة على الأرض. وهكذا حين يعود الاطفال الى منازلهم، كانت تجلس علي الارض لتتطلع عن كثب على الخطوط، لتحفظ كل جزء من الارض التي تلعب عليها مع اصدقائها.

وسرعان ما اصبحت خبيرة بهذه الالعاب. كانت تدرس في البيت، فتمسك بكتابها ذو الاحرف الكبيرة قريباً من عينيها حتى تلامس اهدابها صفحاته. ومع هذا فقد حصلت على شهادتين جامعيتين من جانعة مينيسوتا وجامعة كولومبيا.

بدأت هذه المرأة التعليم في قرية صغيرة تدعى «توين فالي»، ثم اصبحت استاذة في الصحافة والادب في جامعة اوغستانا في جنوب داكوتا. لمدة ثلاثة عشر سنة، وكانت تلقي المحاضرات امام النوادي النسائية وتدلي

باحاديث عن الكتب والمؤلفين في الاذاعة. وقد كتبت تقول:

«كان يكمن وراء تفكيري خوف دائم من العمى الكلي. لكني قررت التغلب على ذلك، وتبنيت اسلوباً فرحاً تجاه الحياة».

وفي عام ١٩٤٣، حين بلغت سن الثانية والخمسون، حدثت اعجوبة: فقد اجريت لها عملية جراحية في مستشفى مايو الشهير وهي الآن ترى أضعاف ما كانت تستطيعه في السابق.

أنفتح امامها عالم مدهش من المحبة. ووجدت ان حتى غسل الاطباق في المطبخ هو امر رائع. وقد كتبت تقول: «بدأت ألهو بالرغوة البيضاء المتصاعدة في طبق الغسيل. فأغمس يدي وألتقط كرة من فقاقيع الصابون الصغيرة، ثم امسك بها امام الضوء حيث ارى فيها الوان قوس قزح الزاهية.

وقد همست بهذه الكلمات:

«يا الهي يا رب السموات والارض، انا اشكرك، انا اشكرك».

تصور انك تشكر الله لانك تستطيع ان تغسل الاطباق وان ترى قوس قزح في الفقاقيع !

يجب ان نخجل من انفسنا. طيلة الايام والسنوات التي كنا نعيش فيها في جنة من الجمال، لكننا لم نستطع ان نرى ذلك او نتمتع بما حولنا.

فان اردت التوقف عن القلق والبدء بالحياة، اليك بهذه القاعدة:

عدد نِعَمك– وليس متاعبك!

الفصل السادس

تذكر أن ما من أحد يرفس كلباً ميتاً

في سنة ١٩٢٩، حصلت حادثة أثارت موجة استغراب عنيفة في الدوائر التعليمية. وقد قدم الرجال من جميع انحاء اميركا الى شيكاغو لمشاهدة هذه الحادثة. فمنذ سنوات، كان رجل يدعى روبرت هاتشينز، يشق طريقه عبر ييل، ويعمل نادلاً وخشاباً ومدرساً في جامعة... وبعد ثمان سنوات، انتخب رئيساً لرابع اغنى جامعة في اميركا؛ جامعة شيكاغو. وكان عمره انذاك ثلاثون سنة. أمر غير معقول! هز المثقفون الكبار رؤوسهم. وتصاعدت موجة من الانتقادات حول هذا الفتى : كان كذا وكان كذا- انه صغير جداً، تنقصه الخبرة وافكاره التعليمية سطحية. حتى ان الصحف ساهمت في الهجوم عليه.

وفي يوم انتخابه، قال صديق لوالد روبرت ماينارد هاتشينز:

«لقد صدمت هذا الصباح حين قرأت في الصحيفة مقالة تشجب ولدك».

فأجاب هاتشينز الاب:

«أجل، كان انتقاداً لاذعاً، لكن تذكر ان ما من احد يرفس كلباً ميتاً».

نعم، كلما كان الكلب مهماً، كلما ازداد الناس قناعة لرفسه. حدث ذلك

مع امير ويلز الذي اصبح فيما بعد ادوارد الثامن (الآن دوق ويندسور). عندما كان يدرس في جامعة دارتماوث في ديفونشاير وهي جامعة توازي الكلية البحرية في انابوليس، كان في حوالي الرابعة عشرة من العمر. وفي ذات يوم، وجده الضباط يبكي، فسألوه عما حدث له. رفض ان يخبرهم في البدء، لكنه اعترف اخيراً:

كان الطلبة البحريين يرفسونه فجمع القائد الصبية وشرح لهم ان الامير لم يشكو من اي شيء، بل هو يريد معرفة سبب هذه المعاملة القاسية.

وبعد الكثير من اللف والدوران، اعترف الطلبة انهم حين يصبحون قواداً وآمرين في فرق الملك البحرية، يمكنهم ان يقولوا انهم رفسوا الملك:

فعندما ترفس وتنتقد، تذكر ان ذلك يبعث في نفس الشخص الاخر شعوراً بالاهمية. كما ان ذلك يعني انك انجزت شيئاً يستحق الانتباه.

ان الكثيرين من الناس يحصلون على الشعور بالاقتناع حين يشجبون من هم افضل منهم او اكثر نجاحاً منهم. فمثلاً، حين كنت اكتب هذا الفصل، تلقيت رسالة من امرأة تنتقد الجنرال وليم بوث، مؤسس جيش الخلاص.. وكنت قد اذعت برنامجاً يشيد بالجنرال بوث. فكتبت لي هذه المرأة تقول ان الجنرال بوث سرق ثمانية ملايين دولار من الاموال التي جمعها من اجل مساعدة المساكين. وبالطبع هذه التهمة باطلة. لكن هذه المرأة لم تكن تبحث عن الحقيقة. بل كانت تبحث عن الشعور بالقناعة من خلال تحطيم انسان هو افضل منها بكثير،

رميت برسالتها في سلة المهملات، وشكرت الله انني لست زوجها، لم تخبرني رسالتها شيئاً عن الجنرال بوث، بل اخبرتني الكثير عنها، قال

شوبنهاور منذ سنوات:

«ان الاشخاص السوقيين يجدون لذة في اكتشاف اخطاء وهفوات الرجال العظام».

قلما يفكر المرء ان رئيس ييل هو رجل سوقي، ومع ذلك، يبدو ان رئيس ييل السابق واسمه تيموثي دويت ، وجد لذة كبرى في إهانة رجل يقترب من رئاسة الولايات المتحدة. اذ حذر رئيس ييل من ان هذا الرجل اذا تم انتخابه، ربما نجد زوجاتنا وبناتنا عرضة للبغاء القانوني كما سيكونن عرضة للبغاء والغش، مما لا يرضي الله والانسان.

ان ذلك يشبه اتهام هتلر، اليس كذلك؟ لكنه ليس كذلك. انه اتهام موجه ضد توماس جفرسون، مؤلف «اعلان الاستقلال».

واي اميركي تعتقد انه اتهم بالنفاق والاحتيال إلاّ انه افضل بقليل من قاتل؟

اظهرته صحيفة في مشهد كاريكاتوري مع سكين كبير جاهز لقطع رأسه. وكانت الجماهير تسخر منه حين يمّر في الشارع من تظنه يكون؟

انه جورج واشنطن.

لكن ذلك حدث منذ وقت طويل. وربما تحسنت الطبيعة البشريةمنذ ذلك الحين. لنرى ان كان ذلك صحيحاً. لنأخذ حالة الأيرال بيري – المكتشف الذي أذهل العالم بأسره حين وصل إلى القطب الشمالي بواسطة مزلاج تجره الكلاب، في ٦ نيسان، سنة ١٩٠٩ – وهو الهدف الذي سعى الرجال الشجعان للوصول إليه، والذي تمنّى ومات الكثيرون قبل بلوغه، وكاد بيري نفسه يموت برداً وجوعاً، وتجلدت ثمانية من أصابع قدميه حتى توجب

بترها، وواجهته مصائب شتى تخيل أنه سيعود فاقداً رشده. وكان قواده البحريين في واشنطن يتحرقون غيظاً لأن بيري يكسب شعبية واسعة. فاتهموه أنه يجمع المال من أجل الإكتشافات العلمية، ومن ثم يذهب للتنزه في القطب الشمالي وربما هم صدّقوا ذلك، لأنه يستحيل أن لا تصدق ما تريد أن يصدقه الآخرون. وكان التصميم على إهانة وتذليل بيري عنيفاً. حتى إستطاع بيري البقاء بوظيفته بأمر خاص من الرئيس ماكينلي.

فهل سيكون بير عرضة للإهانة إذا كان يجلس أمام مكتبه في الدائرة البحرية بواشنطن؟ كلا. لأنه لن يكون مهماً كفاية لإثارة الحسد.

كان للجنرال غرانت تجربة أسوأ من تجربة الأميرال بيري. ففي سنة ١٨٦٢، حقق الجنرال غرانت إنتصاراً ساحقاً جعله معبود الجماهير بين ليلة وضحاها - إنتصار كانت له أصداءه حتى في أوروبا - إنتصار جعل أجراس الكنيسة تقرع والمشاعل تضيء من ماني حتى شواطئ المسيسيبي.

ومع ذلك، وخلال الأسابيع الستة من تحقيقه ذلك الإنتصار العظيم، غرانت، بطل الشمال - ثم القبض عليه وتجريده من جيشه، فبكى من الإهانة واليأس.

ولماذا تم القبض على الجنرال غرانت وهو في أوج إنتصاره؟ لأنه أثار غيرة وحسد من هم أعلى منه.

إذا كنا نميل إلى القلق بسبب الإنتقاد غير العادل، إليك بهذه القاعدة :

* تذكر أن الإنتقاد غير العادل هو مجاملة مبطّنة. تذكر أن ما من أحد يرفس كلباً ميتاً!.

الفصل السابع

إفعل هذا ولن يوذيك الإنتقاد

أجريت مرة مقابلة مع المايجور جنرال سميدلي باتلر، العجوز ذو «العين الثاقبة» و«وشيطان الجحيم»! هل تذكره؟. أنه ألمع قائد في مشاة البحرية الأميركية.

أخبرني أنه حين كان شاباً، كان يتوق بيأس إلى الشهرة، وإلى ترك إنطباع جيد في نفوس الجميع. في تلك الأيام، كان أدنى إنتقاد يلذعه ويؤلمه. لكنه إعترف أن قضاءه ثلاثين سنة في مشاة البحرية جعلته فظاً وهو يقول:

«لقد كنت عرضة للإنتقاد والإهانة ووصمت كالكلب المسعور وكالثعبان. لعنني الحساد ونعتوني بصفات لا وجود لها في قاموس اللغة الإنجليزية لرداءتها. ولكن هل أثر بي ذلك؟ كلا. فعندما أسمع إهانة، لا أدير رأسي لأرى من ينطق بها».

ربما لم يكن «ذو العين الثاقبة» يهتم للإنتقاد، لكن هناك شيء مؤكد: معظمنا يحمل الإهانات والتهم الباطلة التي يُتهم بها على محمل الجد. أذكر مرة، منذ سنوات، حين حضر مراسل صحيفة النيويورك أحد

صفوفي وهاجم أسلوبي في التعليم فهل تحرقت غيظاً؟ إعتبرت ذلك إهانة شخصية، فاتصلت بـ «غيل هودجز» رئيس اللجنة التنفيذية في الصحيفة وطلبت منه نشر مقالة تذكر الحقائق - عوضاً عن الأشياء السخيفة. قررت أن أجعل العقاب يناسب الجريمة.

والآن أشعر بالخجل بسبب تصرفي هذا. إتضح لي الآن أن نصف الذي أشتروا الصحيفة لم يروا المقالة. ونصف من قرأها أعتبرها مُزاحاً. ومن تمعّن فيها نسي كل شيء عنها بعد أسابيع قليلة.

أدركت الآن أن الناس لا تفكر بك أو بي، أو يهتمون لما يقال عنا..بل إنهم يفكرون - بأنفسهم -. وهم سيهتمون بألم في رأسهم مثلاً ألف مرة ما يهتمون بنبأ وفاتك أو وفاتي.

وحتى لو خدعنا وحيكت حولنا الأكاذيب وظعنا في الظهر، وأُلقينا النهر من قبل أقرب الأصدقاء - لنتجنب الغرق في رثاء الذات.

ولنتذكر، عوضاً عن ذلك، أن هذا ما حدث لسقراط إذا إنقلب أكثر من نصف تلاميذه ضده أثناء محاكمته ووقفوا في صف خصومه وهم يتهمونه بأنه يخرب شباب أثينا بما ينشره من أفكار فحكموا عليه بالموت. بشرب السّم بالعسل. لقد خانه واحد من كل إثنين من أصدقائه.

أنتوقع نحن نسبة أفضل؟

لقد إكتشفت منذ سنوات أنني رغم عدم إستطاعتي إبعاد الناس عن إنتقادي بشكل غير عادل، أستطيع أن أفعل شيئاً أكثر أهمية:

أستطيع أن أقرر عما إذا كنت أسمح للإتهام الباطل التأثير بي.

لنكن واضحين حيال ذلك: فأنا لا أحبذ تجاهل الإنتقاد كله. بل الأمر يتعدى ذلك. أتحدث عن تجاهل الإنتقاد الباطل. سألت مرة اليانور روزفلت كيف تعالج الإنتقاد الباطل - والله يعلم أنها عرضة للكثير منه - وربما لديها أصدقاء مخلصين وأعداء لدودين أكثر من أية إمرأة عاشت في البيت الأبيض.

أخبرتني أنها حين كانت شابة، كانت شديدة الحياء والخوف مما يقوله الناس. كانت تخشى الإنتقاد، حتى أنها سألت عنها يوماً، وهي شقيقة ثيودور روزفلت، إسداء النصح لها. فقالت:

«يا عمتي، أريد أن أفعل كذا وكذا. لكنني أخشى الإنتقاد».

نظرت العمة في عينيها وقالت: «لا تأبهي بما يقوله الناس طالما أنك تدركين تماماً أنك على حق». أخبرتني إليانور روزفلت أن هذه النصيحة كانت صخرة جيبرلتار بعد سنوات حين كانت في البيت الأبيض.

أخبرتني أن الطريقة الوحيدة لتجنب الإنتقاد هو أن نكون كتمثال درسون الصيني الموضوع على الرف. وكانت نصيحتها:

«إفعل ما تريد طالما أنك تدرك تماماً أنك على حق - لأنك ستُنتقد على أي حال».

عندماكان ماثيوس براش رئيساً للشركة الأميركية الدولية الواقعة في وول ستريتي، سألته عما إذا كان حساساً للإنتقاد، فأجاب: «نعم، كنت حاساساً جداً في مطلع شبابي. كنت أتوق لجعل جميع المستخدمين يعتقدون أنني رجل كامل. فإن لم يفعلوا، أصابني الهم والقلق. وكنت أحاول إسترضاء من يبدو ضدي، ولكن كلما أفعل ذلك، أثير غضب

إنسـان آخـر. وحين أسـوّي الأمـور مع هذا الشـخص، كنت أثيـر غـضب وثرثرة آخرين.

وأخـيراً إكـتشـفت أنني كلمـا حـاولت تبـرئة جـرح من أجل الهـرب من الإنتقاد، كلما إزداد أعدائي. فقلت أخيراً في نفسي: «إذا رفعت رأسك فوق الجمهور، فإنك ستنتقد، فاعتد على هذه الفكرة».

وقد سـاعدني ذلك كثيراً. ومنذ ذلك الحين، أتخذت لي قـاعدة، وهي أن أبذل جهدي، وأترك الإنتقاد ينزلق عليها بدلاً من أن ينزلق داخل عنقي».

يذهـب ديمز تايلـور إلى أبعـد من ذلك: كـان يتـرك مطر الإنتـقـاد ينزلق داخل عنقه، ومن ثم يسخر منه أمام الجميع. فعندما كان يقدم تعليقه خلال البـرنامج الموسـيقي بعد ظهر الأحـد، كتـبت إحدى االنسـاء في رسـالة له تدعوه «كاذباً وعميلاً وثعباناً»، يقول السيد تايلور في كتابه: «عن االرجال والمسيقى» :

أشك أنها لم تهتم لحديثي». وخلال البث في الأسبوع التالي، قرأ السيد تايلور تلك الرسالة عبر الإذاعة وعلى مسمع الملايين - وتلقى رسالة أخرى من السيدة ذاتها بعد أيام قليلة، تعبر فيها عن رأيها الذي ما زال كما هو، وهو أنه كاذب وعميل وثعبان. لا يمكننا أن نقدّر رجلاً يتلقى الإنتقاد بهذه الطريقة. بل نحن نقدّر هدوءه وإتزانه وروحه المرحة.

عندما كان تشارلز شواب يخاطب مجلس الطلبة في برينستون، أعترف أن أحد أهم الدروس التي تعلمها علمه إياه رجل ألماني عجوز يعمل في مصنع شواب للفولاذ.

هذا الألماني العجوز خاض مشادة حامية مع العمال الآخرين، إنتهت بإلقائه في النهر.

قال السيد شواب: «عندما قدم إلى مكتبي مليئاً بالوحل والماء، سألته ما الذي قال للرجال الذين ألقوا به إلى النهر، أجاب:

«ضحكت فقط!»

أعلن السيد شواب أنه تبنى كلمات الألماني العجوز شعاراً له: «إضحك فقط».

يفيد هذا الشعار حين تكون ضحية للإنتقاد الباطل. يمكنك أن تجيب من سيجيب عليك، لكن ماذا يمكنك أن تقول لمن «يضحك فقط»؟.

كاد لنكولن ينهار تحت وطأة الحرب الأهلية لو لم يتعلم الإجابة على الإنتقاد اللاذع الموجه له. وقد أصبح وصفه لكيفة معالجة الإنتقاد شعاراً يتبناه الجميع.

حتى أن الجنرال ماك آرثر كان يعلق نسخة منها على مكتبه خلال الحرب؛

كما كان لونستون تشرشل نسخة وضعت ضمن إطار فوق مكتبه في تشارتويل. وهي تقول:

«إن توجب عليّ أن أقرأ أقل مما أجيب على جميع التهجمات الموجهة ضدي، ربما تكون العملية مثل سائر الأعمال: أقوم بقصارى جهدي، وأثابر على ذلك حتى النهاية. فإن جاءت النتيجة على ما يرام، لا يهم ما قيل ضدي. وإن كانت النتائج خاطئة، لن يغير في الأمر حتى ولو أقسم عشر ملائكة أنه صحيح».

حين نكون عرضة للإنتقاد الخاطئ، لنتذكر هذه القاعدة:

*أبذل قصارى جهدك، ثم أمسك بمظلتك القديمة لتمنع مطر الإنتقاد الإنزلاق داخل عنقك.

القسم الثاني

الطرق الرئيسة في معاملة الناس

كيف «تكسب الأصدقاء وتؤثر بالناس»

هو كتاب عن العلاقات

الإنسانية – عن معاملة الناس،

وعن الحاجة إلى الأصدقاء من أجل

العيش حاية متكاملة.

إن مقاومة االميل إلى الإنتقاد وإكتساب عادة

الإمتداح والثناء المخلص له

تأثير كبير في إستمالة الآخرين. كما أن

الأشياء التي تجعلنا سعداء

في العالم تجعلنا سعداء في المنزل كذلك –

وهو امر ضروري لكل رجل وإمرأة.

الفصل الثامن

لا تحرك القفير إن إردت أن تجمع العسل

في ٧ آيار ١٩٣١، شهدت مدينة نيويورك أعظم مطاردة شهدتها المدينة. فبعد أسابيع من البحث، كان «ذو المسدسين» كراولي - القاتل الذي لم يشرب أو يدن - تم القبض عليه في شقة صديقه في شارع ست أند.

قام مئة وخمسون رجل بوليس وتحرٍ بحصار الطابق العلوي، وثقبوا السقف وحاولوا تسريب الغاز المسيل للدموع وركزوا مدافعهم في الأبنية المجاورة، ولمدة تزيد عن ساعة، كان أجمل مبنى في نيويورك هدفاً لنيران رجال البوليس. عشرة آلاف شخص شهدوا المعركة. إذ لم يحدث مثلها قبل الآن على أرصفة نيويورك.

وحين تم القبض على كراولي، أعلن مفوض الشرطة مالروني أن ذو المسدسين كان من أخطر المجرمين الذين شهدهم تاريخ نيويورك. وقال المفوض: «كان يقتل فور سقوط ريشة».

لكن ماذا يعتبر ذو المسدسين نفسه؟ نحن نعلم أنه حين كان البوليس يطلق النار على شقته، كتب رسالة موجهة «إلى من يهمه الأمر». وحين كان يكتب، ترك الدم المتدفق من جروحه أثراً على الورقة. قال كراولي في

رسالته: «تحت معطفي قلب حزين، لكنه رقيق - قلب لا يؤذي أحداً».

وقبل ذلك بقليل، كان كراولي يجالس فتاته على جانب طريق لونغ آيلند. وفجأة برز امامه رجل شرطة، اوقف سيارته وقال: «دعني ارى شهادة قيادتك».

ومن دون اية كلمة، سحب كراولي مسدسه واطلق على رجل البوليس وابلاً من الرصاص. وحين سقط رجل البوليس ميتاً، قفز كراولي من سيارته وسحب مسدس الرجل واطلق منه رصاصة في بطنه. هذا هو القاتل الذي قال:

«تحت معطفي قلب حزين، لكنه رقيق- قلب لا يؤذي احداً».

حكم على كراولي بالموت بواسطة الكرسي الكهربائي، وحين وصل الى مكان تنفيذ الحكم في سينغ سينغ،

هل قال: «هذا ما احصل عليه لقاء قتلي الناس»؟

كلا، بل قال: «هذا ما حصلت عليه لقاء الدفاع عن نفسي».

والقصد من هذه القصة ان «ذو المسدسين» كراولي لم يلم نفسه لأي شيء.

فهل هذا اسلوب غير عادي بين المجرمين؟

اذا كنت تعتقد ذلك، فاستمع الى هذه القصة:

«أمضيت أفضل سنوات حياتي في ادخال الفرح الى قلوب الناس، ومساعدتهم لقضاء الاوقات الممتعة، وكل ما حصلت عليه هو الاهانة والشعور بأنني الرجل المصطاد».

المتحدث هو آل كابوني، ألد أعداء أميركا- وزعيم اخطر عصابة في شيكاغو. لم ينتقد آلكابوني نفسه، لكنه في الواقع يعتبر نفسه ذا منفعة عامة وما من احد يقدره او يفهمه.

وهذا ما فعله داتش شولتز قبل ان يسقط تحت رصاص العصابة في نيوآرك،

قال داتش شولتز أثناء مقابل مقابلة صحفية انه ذو منفعة عامة. وهو يؤمن بذلك.

قمت بمراسلات مثيرة مع حاكم سجن سينغ سينغ حول الموضوع. وقد صرح بان قليلاً من المجرمين في سينغ سينغ يعتبرونن انفسهم سيئين. وهمم بشر مثلي ومثلك، وهم يبررون مواقفهمم ويشرحون ظروفهم. يستطيعون ان يخبروك لم هم يشدون الزناد ويطلقون النار. ومعظمهم يحاول، من خلال الحكمة والمنطق ان يبرروا اعمالهم المنافية للقانون، حتى انهم يبررون اعمالهم لانفسهم، وبالتالي يقولون بعدم وجوب سجنهم».

فإن كانن آل كابوني و«ذو المسدسين» كراولي وداتش شولتز، الرجال اليائسين القابعين خلف جدران السجن، لا يلومون انفسهم لاي شيء اقترفوه- كيف سيكون الامر بالنسبة للاشخاص الذين نقابلهم؟.

اعترف مرة جون وانامايكر قائلاً:

«تعلمت منذ ثلاثين سنة ان من الحمق ان تنهر. فلدي متاعب كافية تتعدى حدودي، علماً ان الله لم يوزع هبة الذكاء بعدل».

تعلم وانامايكر هذا الدرس باكراً، لكن كان علي الضياع في ذلك العالم طيلة ثلث قرنن قبل ان يتضح لي ان ٩٩٪ من الناس لا ينتقدون انفسهم

مهما بلغت اخطاؤهم.

فالانتقاد مميت لانه يضع الانسان موضع الدفاع، ويجعله عادة يسعى الى تبرير نفسه، والانتقاد خطير لانهه يجرح كبرياء الانسان ويؤذي شعوره بالاهمية ويثير استياءه.

لا يسمح الجيش الالماني لاي جندي بتقديم شكوى او بالانتقاد فور وقوعه بمشكلة. بل يجب ان ينام على جرحه حتى يهدأ. فان تقدم بشكواه بسرعة، يعاقب،

ينبغي وضع قانون مماثل في الحياة المدنية أيضاً- قانون للاهل الموبخين والزوجات الشاكيات والمخدمين الناهرين وسائر من يبحث عن الاخطاء.

يمكنك ان تجد امثلة عن نتائج الانتقاد المميتة تملأ صفحات التاريخ.

خذ مثلاً الخلاف الشهير بين ثيودور روزفلت والرئيس تافت- الخلاف الذي ادى الى انشقاق البرلمان الجمهوري، وجاء بـ «وودر ويلسون» الى البيت الابيض، وكتب سطوراً بارزة خلال الحرب العالمية وغيّر مجرى التاريخ.

لنراجع الحقائق بسرعة: حين خرج ثيودور روزفلت من البيت الابيض سنة ١٩٠٨، عين تافت رئيساً وسافر الى افريقيا لصيد الاسود، ولدى عودته، انفجر. انتقد تافت لتزمته وحاول ضمان وجوده في البيت الابيض مرة ثالثة. فانشأ حزب وحل الحزب الجمهوري الاميركي. وفي الانتخابات التي تلت، لم يفز وليم هوارد تافت والحزب الجمهوري الا بولايتي- فيرمونت واوتاوه. وهي اكبر هزيمة عرفها الحزب القديم.

القى ثيودور روزفلت باللائمة على تافت، ولكن هل لام الرئيس تافت نفسه؟ طبعاً لا. بل قال والدموع تملأ عينيه:

«لا أرى كيف كان يمكنني التصرف غير ما فعلته».

فمن يجب أن يُلام؟ روزفلت أم تافت؟ بصراحة، لا اعرف، ولا اهتم لذلك. وما احاول توضيحه هو ان انتقاد ثيودور روزفلت لم يقنع تافت بانه مخطئ. بل دفع تافت الى تبرير نفسه والى القول والدموع تملأ عينيه:

«لا ارى كيف كان يمكنني التصرف غير ما فعلته!».

في هذه المواقف، تتدخل الطبيعة الانسانية، والمخطئ يلوم الجميع ما عدا نفسه: ونحن جميعاً هكذا.

فنحن حين نميل الى انتقاد احد، لنتذكر آل كابوني و «ذو المسدسين» كراولي والرئيس تافت. ولندرك ان الانتقاد هو كالحمام الداجن، يعود دائماً الى مصدره. وان الشخص الذي نحاول اصلاحه وانتقاده سيبرر نفسه وينتقدنا.

في صباح يوم الاحد، المصادف في ١٥ نيسان سنة ١٨٦٥، كان ابراهام لنكولن مستلقياً على فراش الموت في غرفة نوم حقيرة تقع في الشارع المتفرع من مسرح فورد، حيث اطلق بوث النار عليه. كان جسد لنكولن ممدداً على سرير قديم اقصر منه. وكان على الحائط رسم شهير لروزا بنهاور «الحصان الجميل» وضوء خافت يبعث نوراً اصفراً.

وفيما كان لنكولن يحتضر، قال سكرتير الوزارة الحربية:

«هنا يتمدد اكثر حاكم للرجال كمالاً عرفه العالم أجمع».

فما هو سرّ نجاح لنكولن في التعامل مع الناس؟

لقد درست حياة إبراهام لنكولن طيلة عشر سنوات، وكرست ثلاث سنوات لتأليف كتاب عنوانه «لنكولن المجهول». اعتقد انني قمت بدراسة مفصلة عن شخصية لنكولن وحياته المنزلية، وقمت بدراسة خاصة عن طريقة لنكولن في التعامل مع الناس. فهل كان يلجأ الى الانتقاد؟

أجل. فعندما كان شاباً في «وادي بيجون كريك» في انديانا، لم ينتقد فحسب، بل كتب رسائل واشعار تسخر من الناس، وكان يضع تلك الرسائل على طرق البلدة الرئيسة حيث يسهل العثور عليها. وقد اثارت احدى هذه الرسائل استياء بقي طيلة الحياة.

وحتى بعدما اصبح محامياً في سبرينغ فيلد بولاية ايللينوا، كان يهاجم مناوئيه علناً في رسائل تنشر في الصحف.

في خريف سنة ١٨٤٢، انتقد سياسي ايرلندي اسمه جايمس شيلدز، وهاجمه عبر رسالة غير موقعة في صحيفة سبرينغ فيلد. ضجت المدينة بالضحك. الا ان الرجل اكتشف كاتب الرسالة، فقفز على حصانه ومضى يبحث عن لنكولن، حيث تحداه للمبارزة. لم يكن لنكولن يريد القتال، لكنه استدرج اليه، ولن يستطيع التملص حفاظاً على شرفه، وحين تم اختيار السلاح، اختار السيوف العريضة، لان يديه طويلتين، وتلقى دروساً في المبارزة من خريج الوست بوينت .

وفي اليوم المحدد، التقى هو وشيلدز على شاطئ الميسيسيبي وتهيأ للقتال حتى الموت. لكن مرافقيهما اوقفوهما في اللحظة الاخيرة.

كانت هذه افظع حادثة في حياة لنكولن. وقد علمته درساً قيماً في فن

التعامل مع الناس. فلم يعد يكتب رسائل مهينة او يسخر من احد. ومنذ ذلك الحين، لم ينتقد احداً مهما يكن السبب.

ومن وقت لآخر، خلال الحرب الاهلية، كان لنكولن يعين قائداً لجيش بوتوماك، وكان واحد بدوره- ماكليلان، بوب، برنسايد، هوكر وميدي- كان يخطئ اخطاء جسيمة، الامر الذي دفع بـ «لنكولن» الى اليأس. فاخذت نصف البلاد تنتقد اولئك القواد، لكن لنكولن «بمحبته للجميع ومن دون الشعور بالعداء»، بقي هادئاً. واحدى كلماته التي اصبحت شائعة :

«لا تدن لئلا تدان».

وحين تحدثت السيدة لنكولن وغيرها بفظاظة عن سكان الجنوب، اجاب لنكولن: «لا تنتقدوهم، فهم ما يمكن ان نكونه اذا عشنا في ظروف مماثلة».

ومع ذلك، لو كان لدى اي رجل فرصة للانتقاد، لكان لنكولن نفسه.لنأخذ مثالاً على ذلك:

وقعت معركة غيتسبورغ خلال الايام الثلاثة الاولى من شهر تموز سنة ١٨٦٣. وخلال ليل الرابع منه، بدأ «لي» بالانسحاب نحو الجنوب، فيما كانت السحب تنذر بالمطر. وحين وصل الى البوتوماك بجيشه المنهزم، صادف نهراً ضخماً امامه يصعب عبوره، وجيش الاتحاد الظافر من ورائه. فوقع لي في الفخ ولم يستطع الفرار.

رأى لنكولن في ذلك فرصة ذهبية- فرصة القبض على جيش لي وانهاء الحرب بسرعة- وهكذا، ومن خلال موجة الامل الكبير بل مهاجمة لي في الحال. ارسل لنكولن باوامره، ثم ارسل مبعوثاً خاصاً الى« ميدي يطلب منه القيام بعمل فوري.

وما الذي فعله الجنرال ميدي؟

فعل عكس ما أُمَر به دعا مجلس الحرب للانعقاد منتهكاً بذلك اوامر لنكولن،و وكان متردداً ومماطلاً، وارسل شتى انواع الاعتذار، رافضاً مهاجمة لي. واخيراً، انخفض منسوب المياه، واستطاع لي الفرار الى البوتوماك مع قواته.

ثار غضب لنكولن، وقال صائحاً لابنه روبرت: «ماذا يعني ذلك؟ يالله! ماذا يعني ذلك. كدنا نوقع بهم بلحظة، لكن لم تستطع اوامري ان تحرك الجيش. ففي مثل هذ الظروف، يستطيع اي قائد ان يهزم لي. ولو كنت هناك، لجلدته بنفسي«.

اثناء شعوره بالخيبة المريرة، جلس لنكولن وكتب هذه الرسالة الى ميدي- تذكر انه في تلك الفترة، كان متحفظاً ومتعقلاً جداً- وتعتبر رسالته التي كتبها عام ١٨٦٣ قاسية وموبخة.

«قائدي العزيز،

لا اعتقد انك تقدر سوء الحظ الذي حل بنا بسبب فرار لي. لقد كنا على وشك الايقاع به، مما كان سيضيف الى انتصاراتنا السابقة وينهي الحرب. أمّا الآن، فان الحرب ستطول الى« اجلٍ غير مسمى. فاذا لم تتمكن من مهاجمة لي يوم الاثنين الماضي، كيف ستتمكن من مهاجمته جنوب النهر، حين لن تستطيع اصطحاب اقل من ثلثي القوة التي كنت تصطحبها؟ فمن غير المعقول ان تتوقع الفوز، اذ ان فرصتك الذهبية قد ولت، وانا حزين للغاية لذلك».

ماذا تظن فعل ميدي حين قرأ الرسالة؟

لم يطلع ميدي على الرسالة، لان لنكولن لم يرسلها، بل وجدت بين اوراق لنكولن بعد وفاته.

في اعتقادي- وذلك مجرد تخمين- انه بعد كتابة الرسالة، نظر لنكولن عبر النافذة وقال في نفسه: «تمهل لحظة، ربما يجب الا اكون متسرعاً. فمن السهل ان اجلس هادئاً في البيت الابيض وآمر ميدي بالهجوم، ولكن لو كنت في غيتسبورغ، ورأيت الدماء التي رآها ميدي تراق خلال الاسبوع الماضي، وخرق اذني انين الجرحى والقتلى، ربما لم اتحمس للهجوم.

ولو كنت في مزاج ميدي لربما فعلت مثلما فعل. وعلى اي حال، يوجد ماء تحت الجسر الآن. فان بعثت بالرسالة، اريح مشاعري لكنني سأدفع ميدي الى محاولة تبرير نفسه، كما ساجعله ينتقدني، واثير مشاعره العدائية فيتجاوز مركزه كقائد وربما ادفعه الى تقديم استقالته».

وهكذا، ومثلما قلت سابقاً، وضع لنكولن الرسالة جانباً لانه تعلم من خلال التجربة المريرة ان الانتقاد الحاد والتوبيخ ينتهيان بامور تافهة.

قال ثيودور روزفلت ذلك حين كان رئيساً تواجهه مشاكل مربكة. فقد اعتاد ان يستلقي وينظر الى رسم كبير للرئيس لنكولن معلقاً فوق مكتبه في البيت الابيض، ويتساءل

«ما الذي يفعله لنكولن لو كان في مكاني؟ كيف سيحل هذه المشكلة؟».

في المرة التالية، حين نميل الى توبيخ احد، لنتناول ورقة الخمسة دولارات وننظر الى صورة لنكولن ونتساءل: «كيف سيعالج لنكولن الامر اذا واجهه؟».

هل تعرف احداً تريد ان تغيره وتحسنه؟ حسناً، هذا جيد. انا أحّبذ

ذلك. لكن لم لا تبدأ بنفسك؟ انطلاقاً من الانانية، هناك اشياء مربحة اكثر من تغيير الآخرين- اجل، واخطر بكثير من ذلك.

قال براوننغ،

«حين يبدأ المرء بخلاف مع نفسه، تصبح له قيمة». ان اصلاح نفسك يستغرق وقتاً طويلاً. وبعدئذٍ تستطيع ان تكرس عطلاتك واوقات فراغك لاصلاح وتغيير الاخرين.

لكن ابدأ بنفسك اولاً.

قال كونفوشيوس:

«لا تتذمر من الثلج المتساقط على سقف جارك حين تكون عتبتك مليئة بالثلج».

حين كنت شاباً، كنت احاول ان أؤثر بالاخرين. فكتبت رسالة سخيفة الى« ريتشارد هاردينغ دايفيس، المؤلف الذي توهج في آفاق الادب في اميركا. كنت أجهّز مقالة عن المؤلفين فطلبت من دايفيس ان يخبرني عن طريقته في العمل. وكنت قد تلقيت قبل اسابيع، رسالة تنتهي بهذه الكلمات: «أُمليت ولكن لم تُقرأ». تأثرت بذلك، وشعرت ان الكاتب لا بد ان يكون عظيماً شديد الانهماك في عمله. لم اكن منشغلاً ابداً، لكنني كنت اتوق الى التأثير بريتشارد هاردينغ دايفيس، فانهيت رسالتي بملاحظة: «أُمليت ولكن لم تُقرأ».

فلم يهتم حتى بالاجابة على رسالتي. بل اعادها الي وقد كتب فب نهايتها: «لم يتعد سلوكك الي الا سلوكك السيء».

هذا صحيح، فقد اخطأت وربما استحق التوبيخ. لكنني كوني انساناً، شعرت بالاستياء الشديد حتى انني حين سمعت بنبأ وفاته بعد عشر سنوات، كانت الفكرة الوحيدة الباقية في ذهني- والتي اخجل من الاعتراف بها- الاذى الذي سببه لي.

فان اردنا ان نثير استياء يبقى عبر العصور ويدم حتى الممات، ما علينا الا اللجوء الى الانتقاد اللاذع- مهما تكن ثقتنا ان هذا الانتقاد صحيح.

لنتذكر من خلال تعاملنا مع الآخرين، اننا لا نتعامل مع مخلوقات منطقية. بل نتعامل مع مخلوقات عاطفية تلتهب اجحافاً ويثيرها الغرور والخيلاء.

والانتقاد شرارة خطيرة- شرارة من شأنها التسبب بانفجار الغرور- انفجار يسرع الموت احياناً. فمثلاً، انتقد الجنرال ليونارد وود ولم يسمح له بالذهاب مع الجيش الى فرنسا. هذه الضربة الموجهة الى كبريائه قصرت حياته.

والانتقاد اللاذع جعل الكاتب البريطاني الشهير توماس هاردي يقلع عن الكتابة الى الابد. كما دفع توماس تشاترتون، الشاعر الانكليزي، الى الانتحار.

اصبح بنيامين فرانكلين في شبابه من المع الدبلوماسيين، حتى عيّن سفير اميركا في فرنسا. فما هو سر نجاحه؟

يقول السيد فرانكلين: «لا اتحدث عن مساوئ الاخرين، بل عن المزايا الحسنة التي اعرفها عنهم».

ان اي احمق يستطيع ان ينتقد ويتذمر- ومعظم الحمقى يفعلون ذلك.

لكن على المرء ان يسيطر على نفسه وان يكون متفهماً ومسامحاً.

قال كارليل:

«ان الرجل العظيم يظهر عظمته من خلال الطريقة التي بها يعامل السفهاء».

فبدلاً من انتقاد الآخرين، لنحاول ان نفهم. ولنحاول التفكير لماذا هم يفعلون ذلك؟.

ان هذا يجدي اكثر من الانتقاد، كما انه يولد المحبة والاحتمال والعاطفة.

«لكي تعرف الجميع، عليك ان تسامح الجميع».

ومثلما قال الدكتور جونسون:

«ان الله سبحانه لا يحاسب الانسان قبل ان يترك له مجالاً للتوبة».

فَلِمَ نحاكمه انا وانت؟.

الفصل التاسع

السر الكبير للتعامل مع الناس

هنا طريقة واحدة تحت السماء العالية، تمكنك من استدراج اي انسان للقيام باي شيء. فهل توقفت مرة وتساءلت ما هي؟

نعم، طريقة واحدة فقط، وهي في استدراج الشخص الآخر لكي يرغب في القيام بها.

تذكر ان ما من طريقة غيرها. وطبعاً، تستطيع ان تجعل الانسان يعطيك ساعته اذا ما صوبت مسدسك الى صدره. وان تجعل معاونك يساعدك اذا ما هددته بالقتل. ويمكنك ان تجعل الطفل يفعل ما تريد اذا ما هددته بالسوط. لكن هذه الوسائل الوحشية لها نتائج وخيمة.

والطريقة الوحيدة التي استطيع اتباعها لكي تفعل كل ما اريده هي بمنحك ما تريده انت.

فما الذي تريده؟.

قال الدكتور سيغموند فرويد احد اشهر اطباء النفس في القرن العشرين،

ان كل ما نقوم به ينبع من دافعين هما:

دافع الجنس والرغبة في ان نكون عظماء.

يعبّر البروفسور جون ديوي، المع الفلاسفة في اميركا، عن ذلك بطريقة مختلفة. قال الدكتور ديوي إن أعمق حافز في الطبيعة الإنسانية هو «الرغبة في أن يكون مهماً».

تذكر هذه الجملة: «الرغبة في أن يكون مهماً». إن هذا مهم، وستسمع الكثير عنه في هذا الكتاب.

فما الذي تريده؟ ليس أشياء كثيرة، بل الأشياء القليلة التي ترغب بها وتتوق لتحقيقها بإصرار لا يمكن نكرانها. فكل إنسان طبيعي يريد:

١ - الصحة والمحافظة على الحياة.

٢ - الغذاء.

٣ - النوم.

٤ - المال والأشياء التي تُشترى بالمال.

٥ - الحياة في الآخرة.

٦ - الرضى الجنسي.

٧ - التربية الجيدة لأطفاله.

٨ - الشعور بالأهمية.

معظم هذه الإحتياجات يمكن تلبيتها بإستثناء واحدة. لكن هناك أمنية عميقة ومهمة مثل الرغبة في الطعام أو النوم، يندر أن تتحقق. إنها ما يسميه فرويد

«الرغبة في أن تكون عظيماً»، وما يسميه ديوي

«الرغبة في الأهمية».

إستهل لنكولن مرة رسالة بقوله:

«كل إنسان يحب المجاملة

» . قال وليم جايمس: «إن أعمق مبدأ في الطبيعة البشرية هو التماس الثناء».

وهو لم يتحدث عن «الرغبة أو «الأمنية» أو «التوق» إلى الثناء.بل قال: «التماس الثناء».

هنا يكمن الجوع الإنساني المنهك، والشخص النادر الذي يشبع جوع قلبه، يمسك الناس براحة يده. «حتى أن الحانوتي سيأسف لموته».

إن الرغبة بالشعور بالأهمية هي إحدى المميزات التي تفرق بين الإنسان والحيوان.

فمثلاً حين كنت مزارعاً في ميسوري، كان والدي يربي الخنازير الصغيرة والماشية البيضاء الوجه. وقد إعتاد أن يعرض تلك الحيوانات في أسواق المدينة ومعارض الماشية في الغرب الأوسط، حيث كنا نفوز بالجوائز الأولى. فكان والدي يلصق الشرائط الزرقاء التي يفوز بها على قطعة من الموسلين الطويلة فيمسك هو بطرف وأنا أمسك بالطرف الآخر، مستعرضين الشرائط الزرقاء.

لم تكن الخنازير تأبه لهذه الشرائط التي فازت بها، لكن والدي كان يفعل. هذه الجوائز كانت شعوراً بالأهمية.

لو لم تكن لأسلافنا ذلك الحافز للشعور بالأهمية، لكانت الحضارة

مستحيلة. ومن دونه، لكنا كالحيوانات تماماً.

هذه الرغبة في الشعور بالأهمية هي التي قادت الكاتب الأمي الفقير إلى دراسة كتب القانون التي وجدها في برميل النفايات.. ربما سمعت به، إسمه لنكولن.

إنها لتلك الرغبة التي أوحت إلى ديكنز لكتابة رواياته الخالدة، وأوحت إلى السير كريستوفر رين لتأليف سيمفونياته الرائعة وجعلت روكفلر يجمع الملايين التي لم ينفقها أبداً!.

وهذه الرغبة عينها هي التي جعلت أغنى رجل في مدينتك يشيد منزلاً أكبر بكثير مما يحتاجه.

وهذه الرغبة تجعلك تريد إرتداء أحدث الأزياء وتقود أحدث سيارة وتتحدث عن أطفالك النابغين.

إنها تلك الرغبة التي تجذب الصبية ليصبحوا أفراد عصابات ومجرمين.

يقول إ.ب. مالروني، مفوض البوليس السابق في نيويورك:

«إن الأحداث العاديين تملأهم روح الأنا، وأول ما يطلبوه هو إبراز صورهم في الصحف مثل بابي روث ولاغورديا وإينشتاين وليدنبرغ وتوسكاني أو رزفلت.

إذا أخبرتني كيف تحصل على الشعور بالأهمية، أخبرك من تكون.

إن هذا يحدد شخصيتك. وهو أهم شيء تيعلق بك.

فمثلاً، حصل جون د. روكفلر على الشعور بالأمية من خلال التبرع

بالمال من أجل بناء مستشفى حديث في بكين بالصين، لمعالجة الملايين من الفقراء الذين لم ولن يراهم. ديلينغر من ناحية أخرى حصل على الشعور بالاهمية من خلال كونه رئيس عصابة ولص مصارف وقاتل. وحين كان رجال الامن يقتفون اثره، اختبأ في مزرعة في مينسوتا وقال:

«أنا ديلينغر!»

لقد كان فخوراً لانه عدو الشعب رقم واحد. وقال:

لن أؤذيكم، لكنني ديلينغر».

أجل، إني الفرق المهم بين ديلينغر وركفلر هو في كيفية حصولهم في الشعور بالأهمية.

يشع التاريخ بأمثلة مثيرة عن أشخاصاً مشهورين كانوا يناضلون من أجل الشعور بالأهمية . حتى أن جورج واشنطن أراد أن يدعي. «جلالة رئيس الولايات المتحدة»، والتمس كولومبوس لقب «أميرال المحيط ونائب الهند». وكانت كاترين العظيمة ترفض أن تفتح الرسائل التي لم تحمل عبارة «جلالة الملكة». كما أن السيدة لنكولن حين كانت في البيت الأبيض، إلتفتت كالنمرة نحو السيدة غرانت وهي تصيح: «كيف تجرئين في حضوري وقبل أن أدعوك لذلك؟».

بعض الأشخاص يصبحون معاقين لكي يحصلوا على تعاطف وإهتمام الآخرين، ولكي يحصلوا على الشعور بالأهمية. لنأخذ السيدة ماكينلي مثلاً على ذلك. فقد حصلت على الشعور بالأهمية من خلال دفع زوجها، رئيس الولايات المتحدة، إلى إهمال الدولة المهمة لكي يبقي بجانبها في السرير حتي تنام. لقد أشبعت رغبتها النهمة لكسب الإهتمام بالإصرار على بقاءه

معها أثناء معالجة أسنانها. وفي ذات مرة، أثارة مشهداً عاصفاً حين عزم زوجها على تركها وحيدة عند طبيب الأسنان، في الوقت الذي كان لديه موعد مع جون هاي.

أخبرتني ماري روبرتس رين هارت مرة قصة عن إمرأة شابة أصبحت معاقة لكي تكسب الشعور بالأهمية. قالت السيدة رينهارت:

«في أحد الأيام، كان على السيدة مواجهة أمر ما ربما يكون تقدمها في السن وعدم زواجها. وكانت السنوات تمتد أمامها وهي وحيدة، فأنهارت كلياً. لازمت السرير طيلة عشرة أيام، فكانت والدتها تأتي إليها بالطعام وتعتني بها . وفي ذات يوم، توفيت الأم بسبب الإرهاق والتعب وبعد عدة أسابيع تعافت المرأة، ونهضت وأرتدت ملابسها، وعادت إلى حياتها السابقة.

تبين بعض المصادر أن بعض الأشخاص ربما يصبحون مجانين بالفعل لكي يجدوا في دنيا أحلام الجنون الشعور بالأهمية الذي لم يجدوه في عالم الواقع القاسي. والمرضى الذي يعانون من أمراض نفسية في مستشفيات الولايات المتحدة هم أكثر من الذين يعانون من مختلف الأمراض. إذا كنت في الخمسين من العمر وتسكن في ولاية نيويورك، فإن فرصة دخولك مصح المجانين في سن السبعين تتراوح بين واحد وعشرين.

فما هو سبب الجنون؟.

لا يمكن لأحد أن يجيب على هذا السؤال الشائع، لكننا نعلم أن بعض الأمراض، كالسُفلُس والإنهيارات العصبية تتلف خلايا الدماغ وتسبب الجنون. وفي الحقيقة، نصف الأمراض العصبية سببها عضوي كإصابة

الدمــاغ والكحــول الجــروح لكن النصف الآخــر - وهو القــسم الأهم في القصــة - نصف الأشخاص الذين يصابون بالجنون لا يعانون من خلل في خـلايا الدمـاغ. ولدى إجـراء الفحـوص المجـهرية الدقيـقـة، تبين أن خـلايا دماغهم سليمة - تماماً كخلايا دماغي ودماغك.

فلماذا يصاب أولئك الناس بالجنون.

القيت هذا السؤال مؤخـراً على رئيس أطبـاء إحدى أهم مسـتشـفيـات المجـانـين. فـأخـبـرني الطبـيب الذي نال أرفع المراكـز لجـدارته ومـعـرفـتـه بالأمـراض العـصـبيـة أخبـرني بصـراحـة أنه لا يعـرف لماذا يصـبح الناس مـجـانـين فـجـأة ولا يعرف أحد ذلك مـعرفـة أكيـدة ولكنه قـال إن الكثـيـر من الذين يصـابون بالجنون يجدون في الجنون شـعوراً بالأهمية لـم يستطيعوا تحقيقه في عالم الواقع ثم أخبرني هذه القصة:

لدي مريضـة كان زواجها مـأساوياً. كانت تريد الحب والإكتفاء الجنسـي والأطفـال والمركز الإجتماعي، لـكن الحياة قضت على آمـالها. إذ أن زوجـها لم يكن يـحبـهـا، حتى أنـه كان يرفض تنـاول الطعـام مـعـهـا، ويجـبـرها على تقديم وجبـاته في غرفتـه. لم تنجب أطفـالاً ولم تـحقق أي مـركز إجـتمـاعي فأصيبت بالجنون، وفي مخيلتها طلقت زوجـها وأستعـادت إسمهـا السـابق. وهي وأعتقد الآن أنهـا متزوجة من رجـل إنجليزي أرسـتقـراطي، وتلح على منادتها بالسيدة سميث.

أمـا بالنسبة للأطفـال، فهي تتخيل أنها تنجب طفلاً كل ليلة وكلما جئت لزيارها تقول لي: «لقد أنجبت طفلاً في الليلة الماضية يا دكتور».

لقـد حطمت الحـيـاة سـفن أحـلامـهـا على صـخـرة الواقع، لكن فـي جزر

الجنون المشمسة والرائعة، تتسابق مراكبها التي تسوقها الرياح وهي تغني بفرح.

فهل هذا مأساوي؟ لست أدري. قال لي طبيبها:

«لو يمكنني مد يدي وإستعادة رشدها لن أفعل ذلك فهي في حالتها هذه أكثر سعادة».

وبعض المجانين أسعد مني ومنك. والكثيرون يتمعون بكونهم مجانين. فلما لا؟

لقد حلوا مشاكلهم. يستطيعون أن يوقعوا لك شيكاً بقيمة مليون دولار أو بطاقة لمقابلة آغا خان لقد وجدوا عالم أحلام من صنعهم يشعرون من خلاله بالأهمية التي يرغبون بها من أعماقهم.

إذا كان هناك بعض الذين يتعطشون للشعور بالأهمية حتى يصبحوا مجانين بالفعل تخيل ما هي المعجزات التي يمكننا تحقيقها من خلال الثناء الصادق.

يوجد إثنان في التاريخ كانا يتقاضيان مليون دولار في السنة هما: والتر كرايزلر وتشارلز شواب.

فلماذا كان أندروا كارينجي يدفع مليون دولار إلى شواب سنوياً، أي أكثر من ثلاثة آلاف دولار شهرياً؟.

أكان أندرو كارينجي يدفع مليون دولار إلى تشارلز شواب في السنة لأن شواب عبقري؟ كلا. أم لأنه يعرف عن تصنيع الفولاذ أكثر من أي شخص آخر؟ كلا.

أخبرني تشارلز شواب بنفسه أن لديه عمالاً يقومون بجميع الأعمال، ولديهم خبرة أكثر منه.

وقال شواب أنه يتقاضى هذا الراتب بسبب مقدرته على التعامل مع الناس.

سألته كيف يفعل ذلك.

إليك السر، بكلماته الخاصة - كلمات يجب أن تنقش على البرونز وتعلق في كل منزل ومدرسة، في كل مخزن ومكتب - كلمات يجب أن يتعلمها الأطفال بدلاً من إضاعة وقتهم بدراسة اللاتينية أو كميّة المطر الذي يهطل سنوياً في البرازيل كلمات تحول حياتك وحياتي إذا ما عشناها.

قال شواب:

«أعتبر مقدرتي على إثارة الحماس بين الناس أعظم كنز أمتلكه، وأن الطريق لتنمية أفضل من الإنسان هي: الثناء والتشجيع.

فليس هناك أي شيء يقتل الطموح مثل إنتقاد من هم في مستوى أعلى. وأؤمن بإعطاء الإنسان دافعاً للعمل. وبذلك أتوق إلى الإمتداح، وليس للنفاق، من أجل إكتشاف الخطأ، فإن أحببت شيئاً، أثني عليه من قلبي وأمتحده بثناء».

هذا ما فعله شواب. ولكن ما الذي يفعله الإنسان العادي عكس ذلك تماماً. فإن لم يعجبه شيء ثار غضبه، وإن أعجبه شيئاً، يصمت.

ثم أعلن شواب:

«خلال حياتي، إلتقيت بشخصيات مثيرة ومهمة من مختلف أنحاء العالم

ولم أجد حتى الإنسان من يستطيع تحقيق العمل الأفضل من خلال إستخدام روح الموافقة أكثر من روح الإنتقاد».

ثم قال بصراحة:

إن أحد أسباب أندرو كارنجي هو إمتداحه لمعاونيه علناً وسراً. حتى أنه إمتداح معاونيه على حجر قبره. فكتب الشاهد بنفسه يقول فيه:

«هنا يرقد من عرف كيف يستقطب من هم أذكى منه».

والثناء المخلص كان أحد أسرار نجاح روكفلر في معاملة الناس، فمثلاً، حين خسر أحد شركائه إدوارد بيدفورد مليون دولار بسبب شرائه صفقة سيئة من جنوب أميركا. كان يمكن لـ «جون د.» أن ينتقد، لكنه علم أن بيدفورد قد بذل بذلك جلّ ما يستطيع - فأنهى القضية. وهكذا وجد روكفلر شيئاً لإمتداحه، فهنأ بيدفورد لأنه أستطاع أن ينقذ ستين بالمئة من المال الذي وظفّه..فقال روكفلر:

«هذا رائع فنحن لا نفعل ذلك دائماً».

لجأت مرة إلى بدعة الصيام، وبقيت من دون طعام طيلة ستة أيام بلياليها لم يكن ذلك صعباً، بل شعرت بجوع في نهاية اليوم السادس أقل مما شعرت به في نهاية اليوم الثاني. ومع ذلك أعرف، وأنت تعرف، أن الناس يعتقدون أنهم يرتكبون جريمة إذا ما تركوا عائاتهم أو مستخدميهم من دون طعام طيلة ستة أيام، لكنهم يتركونهم ستة أيام وستة أسابيع وأحياناً ستة سنوات من دون منحهم الثناء المخلص الذي يلتمسونه مثلما يلتمسون الغذاء. حين لعب ألفرد لانت الدور الرئيس في «إعادة توحيد فينا»، قال:

«ليس هناك ما أحتاجه أكثر من تغذية عزة نفسي».

نحن نغذي أجساد أطفالنا وأصداقائنا ومستخدمينا، ولكن من النادر أن نغذي عزة أنفسهم، نقدم لهم اللحم المشوي والبطاطا لتوليد الطاقة لكننا نهمل أن نمنحهم الكلمات الرقيقة والثناء الذي يبقى في مخيلتهم لسنوات لسنوات كموسيقى نجوم الصباح.

يقول بعض القراء الآن وهم يقرأون هذه الأسطر:

«هذا كلام فارغ وتملق! لقد جربت هذا النوع فهو لا يفيد في شيء. لا يفيد مع الأذكياء».

طبعاً، نادراً ما يفيد التملق مع الأذكياء لأنه فارغ وكاذب وأناني ويجب أن يفشل، وهو عادة يفشل صحيح أن بعض الناس يتعطشون للثناء حتى أنهم يلتهمون أي شيء كالرجل الجائع الذي يأكل الحشيش والديدان.

لماذا، مثلاً، نجح الأخوة مديفاني لمتعددي الزوجات في مجال الزواج؟

لماذا إستطاع أولئك الملقبون بـ «الأمراء» أن يتزوجوا من أشهر نجتمي الشاشة العالميتين بيرمادونا وبربارا هاتون التي تملك الملايين لماذا؟ وكيف أستطاعوا أن يفعلوا ذلك؟.

قالت أولا روجرز سانت جونز في مقالة لها نشرت في صحيفة «الحرية :

«إن سحر مديفاني للنساء هو من بين الأشياء الغامضة في العصور».

وذات مرة، شرحت بولا ينفاري المرأة العالمية والفنانة العظمية، قائلةً:

«هم يفهوم فن الإطراء خلافاً لسائر الرجال الذين عرفتهم .

وفن الإطراء هو نادر في هذا العصر الواقعي. أوؤكد أن هذا سر سحر مديفاني للنساء».

حتى أن الملكة فيكتوريا كانت عرضة للإطراء. فقد أعترف ديزرائيلي أنه كان يسرف في الإطراء في معاملة الملكة.

لكن ديزرائيلي كان من أكثر السياسين حنكة ودهاءاً في الإمبراطورية البريطانية. وكان عبقرياً فذاً.

والذي أفاده ربما لا يفيدني ويفيدك فعلى المدى البعيد، يتسبب الإطراء المغالى به بالضرر، وهو كالمال المزوّر، الذي يمكن أن يوقعك بمشاكل إذا ما حاولت صرفه.

ماهو الفرق بين الثناء والمداهنة؟

إن الفرق بسيط، واحد مخلص والآخر كاذب واحد ينبع من القلب والآخر من الفم. واحد غير أناني والآخر أناني. واحد يقدّر عالمياً والآخر غير مرغوب به.

رأيت مرة تمثال نصفي للجنرال أوبريغون في قصر تشابولتيك في مدينة ماكسيكو. وقد نُحتت في أسفله هذه الكلمات الحكيمة المأخوذة من فلسفة أوبريغون:

«لا تخشَ الأُعداء الذين يهاجموك، بل إحذر الأصدقاء الذين يداهنون».

كلا! لا أقترح المداهنة، بل الأمر يتعدى ذلك. أتحدث عن طريقة جديدة في الحياة. دعني أكرر:

أتحدث عن طريقة جديدة في الحياة.

لدى الملك جورج الخامس مجموعة من الحكم نقشت على جدران مكتبه في قصر بركينجهام. وإحدى هذه الحكم تقول:

«علمني أن لا أتفوه أو أقبل الإطراء الرخيص».

والمداهنة ما هي إلا الإطراء الرخيص قرأت مرة تعريفاً للمداهنة يستحق أن يجدد:

«إن المداهنة هي إخبار الشخص الآخر ما يعتقده عن نفسه».

حين لا ننشغل في التفكير بشيء محدد، نقضي عادة حوال ٩٥٪ من وقتنا بالتفكير في أنفسنا والآن، إذا توقفنا عن التفكير بأنفسنا، وبدأنا نفكر بحسنات الشخص الآخر، لن يكون علينا اللجوء إلى المداهنة والثناء الكاذب.

قال إمرسونا:

«إن كل إنسان ألتقي به هو أفضل مني بطريقة ما. ومن هنا، أستطيع أن أتعلم منه».

إن كان ذلك الأمر صحيحاً بالنسبة لإمرسون أليس من المحتمل أن يكون صَحيحاً بالنسبة لي ولك؟

لنتوقف عن التكفير بمآثرنا وبإحتياجاتنا. ونحاول إكتشاف مزايا الشخص الآخر. ثم ننسى المداهنة. إمنح الثناء الصادق والمخلص.

«كُن مخصلصاً في ثناءك وسخياً في إمتداحك»، عندئذ يقدس الناس كلماتك التي ستبقى خالدة في أذهانهم طيلة الحياة – ويرددونها حتى بعد أن تنساها أنت.



الفصل العاشر

ان من يستطيع فعل ذلك، يمتلك العالم
ومن لم يستطع، يسير الدرب وحيداً

اذهب كل صيف لصيد الاسماك في ماين. انا شخصياً مولع جداً بالفريز والكريما، واجد غرابة لان السمك يفضل الديدان. لكني، حين اذهب الى الصيد، لا افكر بما ارغب به، بل بما ترغب به الأسماك. فلا اضع طعماً من الفريز والكريما في الصنارة، بل اضع دودة امام السمكة واقول: «الا ترغبين في الحصول على هذا؟».

لم لا نستخدم هذا المنطق في اصطياد الانسان؟ هذا ما فعله لويد جورج، عندما سأله احد الرجال كيف تدبر امر بقائه في السلطة بعد جميع القادة العسكريين- ويلسون، اورلندو، وكليمنصو- الذين غابوا في النسيان، اجاب

اذا كان الفضل في بقائه يعود الى امر ما، ربما تكون الحقيقة التي تعلمها، وهي ان تستخدم الطعم الذي يلائم الصيد.

فلماذا نتحدث عما نريده؟

هذا امر طفولي وسخيف. فمن الطبيعي ان تهتم بما تريد. وستبقى

كذلك حتى الابد. لكن لن يفعل هذا احد. فجميعنا مثلك:

نحن نهتم بما نريد.

وهكذا، فان الطريقة الوحيدة للتأثير على الشخص الاخر هي ان تتحدث عما يريده هو، وتبين له كيف يحصل عليه.

تذكر ذلك غداً حين تحاول ان تستميل شخصاً ما للقيام بشيء. فمثلاً، اذا لم ترغب ان يدخن ولدك، لا تعظه ولا تتحدث عما تريده، لكن اوضح له انّ الدخان يمكن ان يؤخره في لعب البايسبول او الجري.

من المستحسن أن تتذكر ذلك إذا كنت تتعامل مع الأطفال أو الجياد أو القرود. مثلا، في ذات يوم، كان رالف والدو امرسون وابنه يحاولان إدخال حصان الى الحظيرة، لكنهما اقترفا الخطأ الشائع، الا وهو التفكير بما هما يريدان. فكان امرسون يدفع وابنه يشد، لكن الحصان فعل مثلهما تماماً: كان يفكر بما هو يريد، فثبت اقدامه في الارض ورفض مغادرة المرعى. رأت الخادمة الايرلندية هذا المشهد، لم تكن تعرف كتابة المقالات والكتب، لكنها في هذه المناسبة على الاقل كان لديها حكمة الحصان اكثر من امرسون. ففكرت بما يريده الحصان ثم وضعت ابهامها في فمه ليمتصه، ومن ثم قادته الى داخل الحظيرة.

ان كل ما قمت به منذ ولادتك سببه رغبتك في القيام به فما هو رأيك حين تبرعت للصليب الاحمر؟

نعم ان هذا العمل لا يستثنى من القفاعدة. انت تبرعت الى الصليب الاحمر لانك اردت ان تقدم مساعدة وان تقوم بعمل انساني مقدم.

فان لم تكن تريد هذا الشعور اكثر مما تريد المبلغ الذي تبرعت به، لما

اقدمت على المساهمة. طبعاً، ربما ساهمت بهذا المبلغ لانك تخجل من رفض التبرع او لان زبونك طلب منك ذلك. لكن شيئاً واحداً مؤكداً وهو انك قمت بهذه المساهمة لانك ترغب بشيء ما. يقول البروفسور هاري أ.

اوفرستريت في كتابه الشهير: «التأثير بالتصرف الانساني»: ينبع العمل مما ترغب به اساساً...

وافضل نصيحة يمكن ان تعطى لمن يحاول الاقناع في العمل او البيت او المدرسة او في السياسة: اولاً، ولد في الشخص الاخر رغبة جامحة. فمن يستطع ذلك، يمتلك العالم. ومن لم يستطع، يسير الدرب وحيداً؟».

ان اندرو كارينجي، الفتى الاسكتلندي الفقير الذي بدأ العمل باجر يبلغ سنتين في الساعة، ثم كسب ثلاثمائة وخمسة وستين مليون دولاراً- تعلم في بدء حياته ان الطريق الوحيدة للتأثير بالناس هي التحدث عما يريده الشخص الاخر. لقد ذهب الى المدرسة اربع سنوات فقط، ومع ذلك تعلم كيف يتعامل مع الناس. وكمثال على ذلك، كانت شقيقة زوجته قلقة جداً بشأن ولديها اللذين كانا في ييل. وكانا منهمكين جداً في شؤونهما الخاصة، فاهملا الكتابة لها ولم يأبها لرسائل والدتهما المسكينة.

فراهن كارنجي بمئة دولار من انه يستطيع الحصول على الجواب بواسطة البريد العائد، حتى من دون ان يطلب ذلك. فكتب الى ابناء اخته رسالة صغيرة ذكر فيها انه يرسل لكل منهما خمسة دولارات. لكنه نسي ان يضع المال. وما لبث الجواب ان عاد مع البريد العائد يشكر العم اندرو العزيز لهذه الرسالة اللطيفة- يمكنك انهاء الجملة بنفسك.

ربما ترغب ان تقنع شخص ما بالقيام بشيء قبل ان تتكلم، توقف

واسأل:

«كيف استطيع ان اجعله يرغب في ذلك؟»

هذا السؤال سيمنعنا من الاندفاع لرؤية الناس والتحدث اليهم عن رغباتنا.

اعتدت ان استأجر قاعة الاحتفال في أحد فنادق نيويورك مدة عشرين ليلة في كل فصل من اجل القاء سلسلة من المحاضرات.

وفي مطلع احد الفصول فوجئت ان علي دفع ثلاثة اضعاف قيمة الايجارالسابق. وصلتني هذه الاخبار بعدما تم طبع البطاقات وتوزيعها وبعدما انتهينا من جميع الاجراءات اللازمة.

ومن الطبيعي، لم اكن اريد ان ادفع تلك الزيادة، لكن ما الفائدة من التحدث الى صاحب الفندق بشأن ما اريد؟ فهم لا يهتمون الا بما يريدون.

وهكذا، بعد يومين، ذهبت لمقابلة المدير قلت له:

«لقد صدمت قليلاً لما وجدته في رسالتك، لكنني لا الومك ابداً. فلو كنت في مكانك لكتبت لك رسالة مماثلة. فواجبك كمدير للفندق هو كسب اكبر قدر ممكن من الربح. وان لم تفعل ذلك تطرد، ويجب ان تطرد والان لنأخذ ورقة ونكتب الخيرات والمساوئ التي ستعود عليك اذا ما الحيت في زيادة الايجار.

ثم امسكت بورقة ورسمت خطاً في وسطها ووضعت عنوانين: الميزات والمساوئ. كتبت تحت عنوان الميزات: قاعة الاحتفالات فارغة. هذه ميزة حسنة، لانك تستطيع تأجيرها لحفلات الرقص والمؤتمرات، التي تعود عليك

بربح اكثر مما تحصل عليه من سلسلة المحاضرات. فإن حجزت القاعة طيلة عشرين ليلة خلال الفصل، من المؤكد ان تخسر عملاً مربحاً جداً.

والآن، لنفكر بالسيئات، أولا، بدلا من زيادة دخلك عن طريقي، فإنك ستخفضه. وفي الواقع، ستوقفه نهائيا لأنني لن أستطيع دفع الإيجار الذي تطلبه. وسأجبر على إجراء تلك الدروس في مكتب آخر.

وهناك سيئة أخرى. هذه ان المحاضرات تستقطب المتعلمين والمثقفين الى فندقك. وهذا إعلان جيد لك، أليس كذلك؟ في الحقيقة، أنت تنفق خمسة آلاف دولار ثمن إعلانات في الصحف، ولا تستطيع أن تحضر الكثيرين لرؤية فندقك مثلما انا أفعل. وهذا مهم جدا للفندق، أليس كذلك ؟ .»

ومثلما قلت، كتبت هذه السيئات تحت العنوان المناسب، ، وقدمت الورقة الى المدير قائلا :

« أود أن تدرس بإعتناء الميزات والمساوئ التي ستعود عليك، ومن ثم تخبرني بقرارك الأخير ».

في اليوم الثالي ، تلقيت رسالة تخبرني أن إيجاري سيزداد خمسين بالمئة بدلا من ثلاثمائة في المئة.

وللتذكير، حصلت على هذا التخفيض من دون قول أية كلمة عمّا أريد.

بل تحدثت طيلة الوقت عما يريده الشخص الآخر، وعن كيفيةحصوله عليه.

لنفترض أنني قمت بالشيء الإنساني والطبيعي : لنفترض أنني ثرت

في مكتبه وقلت « ماذا تعني من خلال زيادة الإيجار بنسبة ٣٠٠٪ !في حين تعلم أن البطاقات قد طبعت وتم الأعلان عن المحاضرات ؟ ٣٠٠٪ ! هذا أمر سخيف لا معنى له! لن أدفع ذلك !

ما الذي يمكن أن يحدث حينذاك؟ مشادة تشتد وتتأزم- وتعلم كيف تنتهي المشادات - حتى ولو أقنعته أنه مخطئ، فإن كبرياءه سيمنعه من التنازل والرضوخ.

إليك أفضل نصيحة أعطيت في فن العلاقات الإنسانية. قال فورد :

« إن كان هناك أي سر للنجاح، فهو يكمن في المقدرة على معرفة وجهة نظر الشخص الآخر ورؤية الأشياء من منظاره ومن منظارك معا ».

هذا بسيط وواضح للغاية، حتى أن على أي إنسان رؤية صحته من خلال نظرة واحدة، ومع ذلك، فإن تسعين بالمئة من الناس على هذه الأرض يتجاهلون ٩٠٪ من الوقت.

هل تريد مثالا على ذلك ؟ أنظر الى الرسائل التي تمر عبر مكتبك صباح الإثنين، وستجد أن معظمها ينتهك مبدأ المنطق.

لنأخذ هذه الرسالة، رسالة رسالة كتبها رئيس دائرة الإذاعة الوكالة إعلان لها مكاتب موزعة عبر القارة. ارسلت هذه الرسالة الى مدراء محطات الاذاعة في البلاد (وضعت بين قوسين انطباعاتي نحو كل مقطع).

السيد جون بلانك

بلانكفيل،

انديانا،

عزيزي السيد بلانك:

ترغب شركة... في استعادة مركزها في قيادة وكالة الاعلان في حقل الاذاعة...

(من يهتم بما ترغب به شركتك؟ فانا قلق بشأن مشاكلي: المرهن سيرهن منزلي والبق يقضي على الخطمي وسوق البورصة تعثر امس، وفقدت قطار الثامنة والربع صباحاً ولم ادع الى حفلة الرقص التي اقامتها عائلة جونز، واخبرني الطبيب ان ضغط دمي مرتفع واعاني من العصبي ومن القشرة. بعد كل ذلك، ماذا يحدث؟ اذهب الى مكتبي في الصباح قلقاً، افتح الرسائل لارى هذا السخيف يتحدث عما تريده شركته في نيويورك. ولو انه يدرك الاثر الذي تخلفه رسالته لترك العمل الاعلاني وعمل في تربية القطعان).

كانت حسابات وكالة الاعلام الوطني وقاء لشبكة الاذاعة الاولى. وقد ابقى دفع الرسوم في الوقت المناسب، الوكالة في طليعة الوكالات سنة اثر سنة»...

(انت عظيم وغني وفي القمة، اليس كذلك؟ ماذا يعني ذلك؟ فأنا لا اهتم حتى ولو كنت عظيماً مثل الجنرال موتورز وجنرال الكتريك والهيئة العامة في الجيش الامريكي مجتمعين. فان كان لديك حكمة طائر البلبل، فانك تدرك انني اهتم بوضعي وبحجمي- وليس بك. وكل حديثك عن نجاحك الباهر يجعلني اشعر كم انا صغير وسخيف).

نحن نرغب بوضع حساباتنا في اخر عبارة تذكر في معلومات محطة الاذاعة».

(انت ترغب! انت ترغب. ايها الحمار السخيف. انا لا اهتم بما ترغب به، او بما يرغب به موسوليني او بينغ كروسبي. دعني اخبرك لاخر مرة بما ارغب به- والذي لم تقل كلمة بشأنه في رسالتك السخيفة).

فهل لك ان تضع الشركة ضمن لائحة لاافضلية في استعلامات المحطة الاسبوعية- وكل التفاصيل الدقيقة في ذات منفعة للوكالة اذا ما ذكرت في وقت مناسب...

(«لائحة الافضلية». وتجرؤ على قول ذلك! تجعلني اشعر بعد اهميتي بحديثك المغالي به عن شركتك- ثم تطلب مني ان اضعك ضمن لائحة الافضلية، حتى انك لا تقول «ارجو» حين تطلب ذلك!).

وللتذكير في نهاية الرسالة، إن اعطائنا آخر منجزاتكم سيكون ذا منفعة متبادلة».

(أيها الأحمق! تبعث لي برسالتك الرخيصة المبعثرة - مبعثرة كأوراق الخريف، وتجرؤ على سؤالي، في حين أشعر بالقلق بشأن الرهن والخطمي وضغط دمي، لأجلس وأملي رسالة شخصية تعترف بعظم شركتك - وتطلب مني أن أفعل ذلك من دون إبطاء» ؟ ألا تعلم أنني منشغل تماما مثلك ؟ - أو على الأقل أحب أن أفكر هكذا. وفيما نحن نتحدث بهذا الموضوع، من أعطاك الحق المقدس لتأمرني ؟... أنت تقول إن ذلك «سيكون ذا ممنفعة متبادلة ». وأخيرا، أخيرا بدأت ترى من وجهة نظري. لكنك غامض في كيف سيكون ذلك لمصلحتي).

المخلص

جون بلانك

مدير دائرة الإذاعة

«ملاحظة : توجد نسخة من صحيفة بلانك فيل، ربما تود إذاعتها عبر إذاعتك »

(أخيرا، هناك ملاحظة تذكر شيئا يساعدني في حل إحدى مشكلاتي لماذا لم تبدأ به رسالتك - لكن ما النفع ؟ إن أي رجل مذنب بجريمة التكلم بحماقة مثلك، لا بد أن يكون هناك خلل في عقله. فأنت لست بحاجة الى رسالة تخبرك بآخر منجزاتنا، بل الى ربع زجاجة من اليود في غدتك الدرقية).

إن كان الإنسان يكرس حياته للإعلان، ويكون خبيرا في فن التأثير بالناس للشراء - إن كتب مثل تلك الرسالة، فما الذي نتوقعه من الجزار والخباز وصانع السجاد ؟.

هنا رسالة ثانية كتبها مدير شركة شحن كبرى الى أحد الطلبة في معهدي وهو السيد إدوارد فيرميلين. فما هو الاثر الذي خلفته هذه الرسالة على الرجل الذي أرسلت إليه؟ إقرأها، ومن ثم أخبرك بذلك.

شركة أبناء أ. زيريغا

٢٨ فرونت ستريت

بروكلين، نيو يورك

أيها السادة،

إن عمليات الشحن في شركتنامصابة بالشلل لأن نسبة كبيرة، من البضاعة ترسل الينا بعد الظهر، مما يسفر عن تكديس البضائع، ووجوب العمل الإضافي من طرفنا، وتأخير سيارات الشحن وأحيانا تأخير الشحن. وفي ١٠ تشرين الثاني، وصلنا من شركتكم مجموعة مكونة من

٥١٠ قطع، وذلك عند الساعة الرابعة والثلث من بعد الظهر.

نلتمس تعاونكم للتغلب على النتائج غير المرجوة والناتجة عن التأخير في تسليم البضائع. هل لنا أن نطلب بحال وجود شحنة كبيرة كالتي وصلتنا في التاريخ السابق، أن ترسل الينا قبل الظهر ؟.

والمنفعة التي ستعود عليكم من جراء ذلك هي السرعة في تفريغ شاحناتكم وضمان تقدم عملكم فور وصوله.

المخلص

ج - ب. سويت

بعد قراءة الرسالة، أرسلها السيد فيرميلين، مدير المبيعات لدى شركة أبناء أ. زيريغا، إلي مع هذا التعليق:

« لهذه السالة نتيجة عكسية لما يقصد منها. فهي تبدأ بوصف متاعب الشركة التي لا تثير اهتمامنا بشكل عام. بعد ذلك طلب منا أن نتعاون من دون التفكير ما إذا كان ذلك يناسبنا، وأخيرا، وفي المقطع الأخير، ذكر أننا إذا تعاونا، يعني ذلك التفريغ السريع لحمولة شاحناتنا مع التأكيد على الإسراع في شحن البضائع فور استلامها.

وبكلمات أخرى، إن ما يهمنا ذكر في النهاية، مما يثير روح العداء وليس روح التعاون ».

لنرى إذا كنا نستطيع إعادة صياغة وتحسين تلك الرسالة وأن لا نضيع أي وقت في التحدث عن مشاكلنا .ولنحصل على وجهة نظر الشخصالآخر ونرى الأشياء من منظاره ومن منظارنا معا، مثلما يقول هنري فورد.

هنا إحدى طرق صياغتها. ربما لا تكون الطريقة الأفضل، لكن أليست هي تصميم للسابقة؟.

السيد إدوارد فيرميلين

شركة أبناء أ. زيريغا

٢٨ فرونت ستريت

بروكلين نيو يورك

عزيزي السيد فيرميلين:

اعتادت شركتك أن تكون من أفضل زبائننا منذ أربعة عشرة سنة. ومن الطبيعي، نحن نشعر بالإمتنان لرعايتكم ونتوق الى منحكم الخدمة السريعة والفعالة التي تستحقونها. ولكن، نأسف أن نقول أنه يستحيل علينا فعل ذلك حين تنقل شاحناتكم شحنة كبيرة بعد الظهر، مثلما حدث في ١٠ تشرين الثاني . لماذا؟ لأن معظم الزبائن يسلمون بضائعهم في وقت متأخر من بعد الظهر أيضا .ومن الطبيعي أن ينتج تكدس في البضائع .ممايعني التأخير في تفريغ حمولة شاحناتكم وبالتالي تأخير شحن البضاعة.

هذا الأمر سيء، للغاية.قد يمكننا تجنبه بتسليم بضائعكم في وقت مبكر قبل الظهر إذا أمكنكم ذلك. وبذلك يسمح لشاحناتكم بالتنقل بحرية، ونهتم بشحن بضائعكم، ويعود عمالنا باكرا في المساء ليتمتعوا بعشاء المعكرونة اللذيذة التي تقومون بصنعها.

أرجو أن لا تعتبر ذلك تذمراً، وأرجو ألا تشعر أنني أنتقدك بإدارة أعمالك. لأن هذه الرسالة كتبت خصيصا بدافع الرغبة لخدمتك بفعالية أكثر.

ومتى وصلت شحناتك، يسعدنا دائما أن نبذل جهدنا لخدمتك.

أعرف أنك منشغل، أرجو أن لا تتعب نفسك بالرد على رسالتي.

المخلص »

ج. ب. سويت

يجوب آلاف البائعين المتجولين الأرصفة وهم منهكون ومتعبون ويرزحون تحت عبء الديون. لماذا ؟

لأنهم يفكرون دائما بما يريدونه فقط، وهم لا يعلمون أننا لا نريد شراء أي شيء. وإن أردنا شراء شيء ما، نذهب ونشتريه. لكن الجميع يهتم في حل مشاكله.وأن هو استطاع البائع المتجول تقديم خدماته أو بضائعه، من أجل مساعدتنا في حل مشاكلنا، فلن يحتاج الى بيعنا. لأننا نحن الذين سنشتري. ويرغب الزبون أن يشعر أنه هو الذي يشتري – وليس يباع.

ومع ذلك، يمضي الكثيرون حياتهم في البيع من دون رؤية الأشياء من وجهة نظر الزبون. فمثلا، أعيش في فورست هيلز، وهي مجموعة صغيرة من البيوت الحاصة وسط نيو يورك. وفي ذات يومو بينما كنت مسرعا الى المحطة، صدف أن التقيت بسمسار أراضي في لونغ آيلند منذ عدة سنوات. وهو يعرف فورست هيلز تماما، فأسرعت لأساله عما إذا كان منزلي مبني من الإسمنت المسلح أو من الجفصين. فقال إنه لا يدري، وأخبرني بما أعرفه سلفا: يمكنني معرفة ذلك إذا ما اتصلت بجمعية حدائق فورست هيلز. وفي الصباح التالي، تلقيت رسالة منه. فهل أعطاني المعلومات التي أريدها ؟ كان يمكنه الحصول عليها خلال ستين ثانية بواسطة الهاتف. ثم طلب مني أن يتولى لي شؤون التأمين.

لم يكن يهتم بمساعدتي.، بل كان يهتم بمساعدة نفسه. وكان يجب أن أمنحه نسخات عن كتابي فاش يونغ الممتازة:

البائع المتجول وكنز للمشاركة . فإن قرأ هذين الكتابين ومارس مبادئه، فإنه سيستفيد أضعاف ما يفيده التأمين على حياته أو على منزله.

يعترف الرجال الأخصائيون هذا الخطأ أيضا. فمنذ عدة سنوات ، دخلت مكتب أخصائي بالأنف والحنجرة في فيلادلفيا. وقبل حتى أن يلقي بنظرة على جوف فمي، سألني عن العمل الذي أقوم به. لم يكن يهتم بحجم لوزتي، بل بحجم الدخل الذي أحصل عليه. ولم ينحصر اهتمامه بمساعدتي، بل بكيفية الحصول على أكبر مبلغ مني. وكانت النتيجة أنه لم يحصل على شيء. خرجت من مكتبه وأنا مستاء من قلة أدبه.

إن العالم مليء بمثل أولئك الأشخاص: الجشعون الأنانيون. والإنسان النادر الذي يحاول أن يخدم الآخرين بعيدا عن الأنانية هو الذي يتمتع بميزات كبرى. وقلة هم الذين ينافسونه. قال أوني يونغ:

« إن من يستطيع أن يضع نفسه مكان إنسان آخر، ويستطيع أن يفهم ما يدور في ذهنه، لن يحتاج أبدا الى القلق بشأن ما يخبئه القدر له ».

إذا حصلت على شيء واحد من هذا الكتاب : الميل المتزايد إلى التفكير من خلال وجهة نظر الشخص الآخر، ورؤية الأشياء من منظاره - يسهل عليك أن يصبح ذلك حجر الأساس في مجرى حياتك.

معظم الرجال يذهبون الى الجامعة ويتعلمون القراءة والجبر وإجادة الحساب الغامض من دون أن يكتشفوا كيف تعمل أذهانهم. فمثلا، كنت أدرس فصلا عن « الحديث الفعال » لشباب الجامعة الذين يشارفون على

دخول شركة كارير في نيو آرك بولاية نيو جرسي، وهي الشركة التي تتعهد بتبريد المكاتب والمسارح. فكان أحد الرجال يريد إقناع الآخرين بلعب كرة السلة، إليك ما قاله لهم:

« أويد منكم أيها الرجال أن تأتوا وتلعبوا كرة السلة. فأنا أحب كرة السلة، ولكن حين كنت أذهب لمارسة الجمباز، لم أجد العدد الكافي للعب كرة السلة. فكان على اثنين أو ثلاثة منا رمي الكرة في الليلة الماضية - وقد أصبت بعيني بسبب ذلك. أود أن تأتوا الليلة، فأنا أريد أن ألعب كرة السلة ».

فهل تحدث عن أي شيء تريده أنت؟ أنت لا ترغب في الذهاب الى ملعب الجمباز الذي لا يذهب إليه أحد، أليس كذلك؟ ولا تهتم بما يريده هو. فأنت لا تريد أن توجه ضربة إلى عينك.

وهل أخبرك عن الأشياء التي يمكن أن تفيد منها منت خلال الجمباز؟ بالتأكيد: نشاط أكثر، شهية متزايدة، دهن صاف، تسلية، ألعاب ، وكرة السلة.

لنردد نصيحة الأستاذ أوفرستريت الحكيمة: « ولد في الشخص الآخر رغبة جامحة. فمن يستطيع أن يفعل ذلك، يمتلك العالم، ومن لم يستطع، يسير الدرب وحيدا ».

كان أحد الطلبة في معهدي قلقا بشأن ولده الصغير الذي يعاني من نقص في الوزن، ومع ذلك يصر على رفض الطعام. وقد اعتاد والداه استخدام الطرق العادية، فنهراه وتذمرا منه قائلين والدتك تريدك إن تأكل كذا وكذا . والدك يريدك أن تكبر لتصبح رجلا عظيما ».

ولكن هل اكترث الولد لهذه التوسلات ؟ تماما مثلما تكترث لذرات الرمل المترامية على الشاطىء!

ما من رجل له حكمة الحصان يتوقع من طفل عمره ثلاث سنوات أن يتفاعل مع وجهة نظر الوالد البالغ من العمر ثلاثين عاما.

هذا ما كان الأب يتوقع تماما. وكان ذلك بلا فائدة. وأخيراً اكتشف شيئا، فقال في نفسه: « ما الذّي يريده طفلي ؟ كيف يمكنني أن أربط ما يريده هو مع ما أريده منه ؟ »

وكان الأمر سهلا حين بدأ يفكر به. كان للولد دراجة ذات ثلاث عجلات يحب أن يقودها على جانب الطريق أمام المنزل في بروكلين. وعلى مقربة من المنزل، يسكن صبي مزعج كان يدفعه عن الدراجة ليقودها هو.

ومن الطبيعي ، كان الصبي الصغير يعود الى والدته باكياً. فيتوجب عليها الخروج من المنزل لاسترداد الدراجة من ذلك الصبي المزعج. وكان ذلك يحدث في كل يوم تقريبا.

فما الذي يريده الصبي الصغير؟ إن الجاب لا يستدعي سؤال شيرلوك هولمز. إذ أن كبريائه وثورته ورغبته في الشعور بالأهمية تدفه للثأر وسحق أنف الصبي المزعج. وحين قال والده إنه يستطيع تحطيم الفتى إذا ما تناول جميع ما تقدمه له والدته من اغذية - وحين وعده والده بذلك، لم تعد هناك أية مشكلة. فأخذ الولد يتناول جميع ما تقدمه والدته من أصناف الطعام، لكي يكبر ويقوى ويستطيع جلد الفتى الذي طالما سخر منه.

وبعد حل هذه المشكلة، واجهت الاب مشكلة ثانية: كان للصبي عادة سيئة وهي التبول أثناء نومه في الفراش.

اعتاد الصبي ان ينام مع جدته التي كانت تستيقظ لتجد الفراش مبللاً، فتقول:

« أنظر يا جوني ما فعلته ثانية».

لكنه كان يجيب :

«لم افعل ذلك، بل انتِ من فعل ذلك».

إن التوبيخ والتذمر لم ينفعا معه. فتساءل والده« كيف يمكننا توقيف الولد عن عادة التبول في الفراش؟».

فما هي رغباته؟ أولاً ، كان يريد ان يرتدي البيجاما مثل والده بدلاً من قميص النوم كالذي ترتديه جدته. وكانت الجدة قد سئمت من تصرفاته، فقبلت بسرور شراء البيجاما له. ثانياً، كان يريد سريراً خاصاً به. ولم تعارض الجدة في ذلك.

في اليوم التالي، اصطحبته والدته الى مخزن لوزر في بروكلين، واومأت الى البائعة قائلة: «هذا الشاب يريد ان يتبضع.

قالت البائعة وهي تشعره باهميته:

«ايها الشاب، ماذا يمكنني ان اريك؟».

وقف مزهواً وقال: «اريد شراء سرير لي».

وحين أطّلع على السرير الذي سبق ان اختارته والدته، اشارت الوالدة الى البائعة لتقنعه بشرائه.

وقد تم تسليم السرير في اليوم التالي. وحين عاد والده في المساء، اسرع الولد الى الباب وهو يصيح:

«بابا! بابا! تعال وانظر الى السرير الذي اشتريته!».

وحين أطّلع الوالد على السـرير، اتبع نصـيـحـة تشـالز شـواب، فكان «صادقاً في ثنائه مسرفاً في امتداحه».

ثم سأله: «لن تبلل هذا السرير، اليس كذلك؟».

- آه، كلا! لن ابلل هذا السرير.

وبالفعل، حافظ الولد على وعده لان كرامته لم تسمح له بذلك. فالسرير سريره وهو وحده من اشتراه وهو يرتدي البيجامة مثل الرجل الصغير. اراد ان يتصرف كرجل، ففعل.

اشـار وليم ونتـر مـرة أن «التـعـبـيـر عن الذات» هو ضـرورة ملحـة في الطبيعة الانسانية، فلماذا لا نستخدم هذه الطبيعة في العمل؟ فعندما يكون لدينا فكرة رائعة، بدلاً من جعل الشخص الاخر يعتقد إنّها فكرتنا، لنجعله يطبخها ويحركها بنفسه ومن ثم يعتقد انها فكرته، فيحبها وربما يتناول وجبتين منها.

تذكر:

«ولد في الشخص الاخر رغبة جامحة. فمن يستطيع ذلك يمتلك العالم، ومن لم يستطع يسير الدرب وحيداً».



الفصل الحادي عشر

افعل ذلك، فتكون موضع ترحيب اينما حللت

لماذا تقرأ هذا الكتاب لتكتشف كيف تكسب الاصدقاء لماذا لا نتعلم طريقة اعظم كسب للاصدقاء في العالم من هو ربما تلتقي به غداً يسير في الشارع. وحين تقترب منه، سيبدأ في هز ذيله. وان توقفت وربدت عليه، يقفز فرحاً ليبدي لك مدى محبته لك. انت تعلم ان وراء هذه المحبة لا توجد دوافع خلفية.. فهو لا يريد ان يبيعك قطعة ارض ولا يريد ان يتزوجك.

هل توقفت مرة وفكرت ان الكلب هو الحيوان الوحيد الذي لا يعمل ليحصل على طعامه؟ على الدجاجة ان تضع البيض وعلى البقرة ان تعطينا الحليب وعلى البلبل ان يغرد. لكن الكلب يحصل على طعامه من خلال منحك الحب.

حين كنت في الخامسة من عمري، اشترى لي والدي جرواً اشقراً بخمسين سنتاً فكان سرّ ومصدر سعادتي. فكان بعد ظهر كل يوم، حوالي الساعة الرابعة والنصف، يجلس في الردهة الامامية، يحدق بعينيه الجميلتين في الممر وحينما يسمع صوتي او يراني ارجّح سلة غذائي عبر الشجيرات، يندفع كالسهم الى التلة لتحيتي بنباح فرح.

بقي تيبي رفيقي الدائم طيلة خمس سنوات ثم وفي ليلة حزينة، لن انساها ابداً، قتل على بعد عشرة اقدام من رأسي، قتله البرق. لقد كان موت تيبي مأساة طفولتي.

انت لم تقرأ يا تيبي كتاباً في علم النفس. لست بحاجة الى ذلك. فانت تعرف من خلال الغريزة ان باستطاعة الفرد ان يكسب الاصدقاء خلال شهرين من خلال الاهتمام بالشخص الآخر اكثر من مما يستطيع كسبه خلال سنتين من خلال جذب الآخرين للاهتمام بك.

ومع ذلك، انا وانت نعرف اشخاصاً يخطئون في الحياة حين يحاولون استمالة الآخرين ليهتموا بهم.

وبالطبع لا يجدي ذلك، فالناس لن يهتموا بك ولن يهتموا بي، بل هم يهتمون بانفسهم في الصباح وعند الظهر وفي المساء.

وضعت شركة هاتف نيويورك دراسة مفصلة عن المكالمات الهاتفية لتكتشف اية كلمة تستخدم اكثر. لقد حزرتها: انها الضمير الشخصي: «انا». استخدمت ٣٩٩٠ مرة في ٥٠٠ مكالمة هاتفية.

حين تنظر الى مجموعة من الصور الفوتوغرافية التي تحمل رسمك، الى اية صورة تنظر اولاً؟.

اذا كنت تعتقد ان الناس يهتمون بك، اجب على هذا السؤال:

اذا مت الليلة، كم من الاشخاص سيذهبون الى مأتمك؟.

لماذا يجب ان يهتم ان يهتم الناس بك، الا اذا كنت انت مهتماً بهم اولاً؟

احضر قلمك واكتب الجواب:

اذا حاولنا فقط ان نترك انطباعاً لدى الاخرين ونستميلهم للاهتمام بنا، لن نحصل على اصدقاء حقيقيين مخلصين. فالاصدقاء، الاصدقاء الحقيقيون، لا نكسبهم بهذه الطريقة.

جرب نابليون هذه الطريقة، وفي اخر لقاء له مع جوزفين، قال:

«جوزفين، لقد كنت محظوظاً كاي رجل على وجه الارض، ومع ذلك، وفي هذه الساعة، انت الشخص الوحيد من يمكنني الاعتماد عليه في العالم».

حتى ان المؤرخين يشكون في ما كان يستطيع الاعتماد عليها.

كتب العالم النفسي الشهير الفرد ادلر، كتاباً عنوانه: «ماذا يجب ان تعني الحياة لك». وهو يقول في هذا الكتاب:

«ان الفرد الذي لاا يكترث باخيه الانسان هو من يواجه مصاعب جمة في الحياة ويتسبب باعمق جرح للآخرين. ومن بين امثال هؤلاء ينبع الفشل الانساني».

ربما قرأت الكثير من الملاحظات المشابهة في علم النفس، لكنك لم تجد عبارة اكثر نفعاً من هذه، اكره التكرار، لكن عبارة ادلر هي غنية جداً بالمعاني، لذلك ساردها ثانية:

«ان الفرد الذي لا يكترث باخيه الانسان هو من يواجه مصاعب جمة في الحياة، ويتسبب باعمق جرح للاخرين. ومن بين امثال هؤلاء ينبع الفشل الانساني».

درست مرة فن كتابة القصة الصغيرة في جامعة نيويورك، وقد تحدث رئيس تحرير «كوليير» في احد الصفوف، فقال انه يستطيع التقاط اية قصة من بين عشرات القصص التي تصله كل يوم، وبعد قراءة مقاطع قليلة منها، يستطيع ان يشعر اذا كان المؤلف يحب الناس: «اذا لم يكن المؤلف يحب الناس، لن يحب الناس قصصه».

هذا المحرر الخبير قاطع مجرى حديثه مرتين ليعتذر لانه يعظ. ثم قال: «انا اخبركم الاشياء عينها التي يخبركم اياها الواعظ. لكن تذكروا، يجب ان تكونوا مهتمين بالناس اذا اردتم ان تكونوا كتاباً ناجحين».

اذا كان الامر صحيحاً بالنسبة لكتابة الروايات، يجب ان تتأكد ان ذلك صحيح بالنسبة للتعامل مع الناس وجهاً لوجه.

امضيت امسية في غرفة ملابس هوارد تورستون رائد السحرة المعروف، في آخر مرة ظهر فيها في برود واي- ثورستون، وهو الذي طاف العالم خلال اربعين سنة، منشئاً حركات غامضة اذهلت المشاهدين. اكثر من ستين مليون مشاهد دفعوا المال لرؤية استعراضيه، فجمع مليوني دولار ربحاً تقريباً.

طلبت مرة من السيد ثورستون أن يخبرني عن سر نجاحه. ومن المؤكد أن لا علاقة للعلم بذلك، لأنه فر من منزله حين كان صبياً صغيراً، وأمضى شبابه يتسكع في الطرقات وينام على الأرصفة ويستجدي الطعام.

فهل كانت له معرفة خارقة بالسحر؟ كلا، فقد اخبرني ان مئات الكتب موجودة حول الالعاب الخفية، والكثيرون يعرفون عنها مثلما هو يعرف. لكن لديه ميزتين يعتقدهما الاخرون. أولا، لديه المقدرة على وضع شخصيته عبر الأضواء. فهو رجل استعراض فذّ، له علم بالطبيعة الإنسانية. وكل ما يفعله، كل حركة وكل نبرة في صوته وكل رفة حاجب كان يدرسها بدقة قبل البدء في الاستعراض. لكن، بالإضافة الى ذلك، كان لدى تورستون اهتماما كبيرا بالناس. قال لي أن كثيرا من السحرة يتطلعون الى الجمهور وهم يقولون في أنفسهم: «حسنا، هنا ممجموعة من السخفاء، وسأضحك عليهم بحركاتي ». إلا أن طريقة ثورستون تختلف تماما. وقد أخبرني أنه كلما دخل المسرح يقول في نفسه:

« أشعر بالامتنان لأن هؤلاء الناس جاؤوا لرؤيتي، وهم يسهلون علي أن أكسب معيشتي بطريقة جيدة. لذلك سأمنحهم أقصى ما أستطيع ».

وأعلن أنه لا يطو نحو المسرح من دون أن يردد في نفسه:

« أحب جمهوري. أحب جمهوري ».

فهل هذا سخيف وفارغ؟ يمكنك أن تفكر في بذلك. فأنا فقط أذكره لك من دون أي تعليق.

أخبرتني السيدة شومان هينك الكثير عن ذلك الأمر. فرغم الجوع والقهر، ورغم الحياة المليئة بالمآسي والتي كادت تدفعها إلى الإنتحار وقتل أطفالها- رغم ذلك كله، استطاعت أن تغني، وأن تصبح من ألمع نجوم الأوبرا التي أطربت الجماهير. وقد اعترفت أيضا أن أحد أسرار نجاحها هو اهتمامها بالناس.

وهذا أيضا هو أحد أسرار شعبية ثيودور روزفلت. حتى أن خدمه أحبوه. كتب خادمه الخاص جايمس إ. أموس كتابا عنه اسمه « ثيودور روزفلت، بطل خادمه الخاص ». في هذا الكتاب، يذكر أموس هذه الحادثة.

ذات مرة، سألت زوجتي الرئيس عن الحجل. لم تكن قد رأته من قبل، فوصفه لها وصفاً دقيقا. وبعد مدة، رن جرس الهاتف في كوخنا(كان أموس وزوجته يعيشان في مقاطعة روزفلت في أويستر باي).فردت زوجتي لتجد أن المتحدث هو السيد روزفلت شخصياً. وقال إنه يتصل بها ليعلمها أن هناك حجل خارج نافذتها، ويمكنها أن تراه بسهولة، هذه الأشياء الدقيقة هي التي كانت تميزه عن سائر الناس. وكلما مرّ من جانب كوخنا، كان يلقي علينا التحية الحميمة.

فهل يمكن للعاملين إلا أن يحبوا رجلا كهذا؟ وكيف يمكن لإي إنسان أن لا يحبه؟.

قام روزفلت بزيارة إلى البيت الأبيض ذات يوم، حين كان الرئيس تافت في الخارج مع زوجته. وقد بدا حبه الصادق للناس البسطاء من خلال إلقائه التحية على جميع الخدم القدماء في البيت الأبيض بأسمائهم، حتى الطهاة العاملين في المطبخ.

كتب أرشي بات يقول: « عندما رأى اليس ، خادمة المطبخ، سألها عما إذا ما زالت تحضر خبز الذرة. أجابته أليس زنها تحضره أحيانا للخدم، لكن لا يتناوله من في الطابق العلوي. فقال روزفلت:

« إن ذوقهم سيء بالنسبة للطعام. وسأخبر الئيس بذلك حين أقابله ».

أحضرت أليس قطعة له في طبق، فخرج الى المكتب يأكلها ويلقي التحية على المزارعين والعمال...

خاطب كل شخص باسمه. مثلما كان يفعل في الماضي. وما زال الجميع يتهامسون بذلك فيما بينهم. وقد قال إيك هوفر والدموع تملأ عينيه:

« كان النهار السعيد الوحيد الذي عشناه منذ سنتين، ولن يستبدله أحد مقابل مئة دولار ».

اكتشفت من خلال تجربتي الشخصية أن باستطاعة المرء أن يكسب الاهتمام والوقت والتعاون من معظم الأشخاص المرموقين في أميركا، وذلك من خلال الاهتمام الحقيقي بهم. لنعط مثلاً.

منذ سنوات، كنت أعطي دروساً في فن كتابة الرواية في مؤسسة

بروكلين للفنون والعلوم، ورغبنا في استدعاء كاثلين نوريس وفاني هرست وإيداتاربيل وألبرت تايسون ترهون وبويرت هيوز وغيرهم من المؤلفين المشهورين، للمجيء الى بوكلين ومنحنا النفع من تجاربهم. فكتبنا لهم نقول:

إننا نقدر عملهم ونود من صميم قلبنا الحصول على نصائحهم ومعرفة سر نجاحهم.

ثم وقع الرسائل مئة وخمسون طالبا. وقلنا إننا نعلم أنهم منهمكون في العمل- حتى يتعذر عليهم إلقاء محاضرة فأرفقنا مع الرسالة لائحة بالأسئلة عن أنفسهم وعن طرق عملهم. فأحبوا ذلك،ومن لا يحب ذلك؟ فتركوا بيوتهم وسافروا الى بروكلين لمساعدتنا.

وبواسطة تلك الطريقة، اقتنعت ليسلي م.شو، سكرتيرة الخزينة في مجلس وزراء ثيودور روزفلت، وجورج و، ويكرشام، الأمين العام في مجلس تافت، ووليم جنينغز براين وفرانكلين روزفلت والكثير من البارزين، للمجيء والتحدث للطلاب في معهدي.

جميعا، سواء أكنا جزارين أو خبازين أو ملوك نجلس على العرش، جميعنا نحب من يقدرنا.

خذ القيصر الألماني مثلا. ففي نهاية الحرب العالمية الأولى، كان ربما أكثر الرجال توحشا وتفرداً على الأرض، حتى أن بلاده انقلبت ضده حين فر الى هولندة لينفذ بجلده، ازدادت كراهية الناس له حتى تمنى الملايين تمزيقه إرباً إرباً. وفي وسط جحيم الغضب، كتب صبي رسالة بسيطة الى القيصر، تتوهج بالحنان والإخلاص. قال الصبي إنه مهما فكر الآخرون،

سيظل على حبه للقيصر. تأثر القيصر كثيرا، ودعا الصبي للمجيء لرؤيته. جاء الصبي، وكذلك أمه- وقد تزوجها القيصر فيما بعد. لم يكن هذا الصبي بحاجة إلى قراءة «كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر بالناس». فقد عرف ذلك غريزيا.

إذا أردنا أن نكسب الأصدقاء، لنكرس أنفسنا لخدمة الآخرين والقيام بأشياء تحتاج الوقت والطاقة وعدم الأنانية والتفكير. عندما كان دوق ويندرسور أمير ويلز، كان من المقرر أن يجوب جنوب أميركا، وقبل أن يبدأ برحلته، أمضى عدة أشهر في دراسة الإسبانية ليتمكن من إلقاء خطبة بلغة الناس هناك. وقد أحبه الأميركيون الجنوبيون لذلك.

قررت منذ سنوات أن أكتشف موعد ميلاد أصدقائي. كيف؟ رغم عدم معرفتي بالغيب، أبدأ بسؤال صديق عما إذا كان مولد الإنسان له علاقة بشخصيته ومركزه. ثم أسأله عن موعد ميلاده. فإن قال ٢٤ تشرين الثاني، مثلا ، أكرر في نفسي: ٢٤ تشرين الثاني، ٢٤ تشرين الثاني». وحالما يلتفت أكتب إسمه وتاريخ مولده، ومن ثم اسجله في دفتر خاص بالتواريخ. وفي مطلع كل سنة،أسجل تلك التواريخ في مذكرتي لأتذكرها تلقائيا. وحين يأتي اليوم المحدد،أرسل له رسالة أو برقية. وكم يترك ذلك من أثر في النفوس! فأنا الشخص الوحيد في العالم من يتذكره .

إن أردنا أن نكسب الأصدقاء، لنخاطب الآخرين بتودد وحماس. وعندما يتصل بك أحد هاتفياً، استخدم الطريقة ذاتها. قل « مرحبا » بطريقة تظهر فرحك للتحدث معه.

تدرب شركة هاتف نيو يورك موظفيهاعلى قول: « الرقم من فضلك »، بلهجة تعني « صباح الخير ، يسعدني أن أخدمك». لتتذكر هذا حين تجيب على الهاتف غدا.

هل ينفع هذا المنطق في العمل؟ باستطاعتي أن أقدم عدة أمثلة،،ولكن لا يتسع الوقت إلا لاثنين.

كلف تشارلز ر، والترز، مدير أحد أكبر المصارف في نيو يورك، بإعداد تقرير عن شركة محددة. وكان يعرف رجلا واحدا لديه الوقائع التي يحتاجها. فأراد أن يقابله، وهو زئيس شركة صناعية ضخمة. وحين أدخل السيد والترز إلى مكتب الرئيس، أطلت شابة من الباب وأخبرت الرئيس أن لا طوابع لديها اليوم.

« أجمع الطوابع لإبني البالغ من العمر اثنتي عشرة سنة ».

قال الرئيس وهو يشرح الأمر للسيد والترز.

ذكر السيد والترز قضيته، وبدأ يسأل أسئلة. إلا أن الرئيس كان غامضاً وعاماً في حديثه. إذ لم يرد التحدث،ومن الظاهر أن ما من شيء سيقنعه في ذلك، فكانت المقابلة مختصرة جافة.

قال السيد والترز وهو يسرد قصته في الصّف:

« بصراحة، لم أعرف كيف أتصرف. ثم تذكرت ما قالته له السكرتيرة بشأن طوابع ابنه... وتذكرت أن الدائرة الخارجية لمصرفنا تجمع الطوابع، طوابع من رسائل تتدفق من كل قارة من قارات عالمنا هذا.

« بعد ظهر اليوم التالي، ذهبت لزيارة ذلك الرجل، قائلاً:

أن لدي طوابع لابنك. لقد صافحني بحماس أكثر لو فلز برئاسة. الكونغرس. فقد كان يشع ابتساما وطيبة. وقال وهو يقلّب الطوابع:

« سيعجب جورج بهذه! أنظر إلى هذه! إنها رائعة جداً ».

أمضينا نصف ساعة نتحدث عن الطوابع وننظر آلى صورة ابنه، ثم كرّس أكثر من ساعة لإعطائي كل المعلومات التي أحتاجها- من دون أن أطلب منه ذلك. أخبرني بكل ما يعرفه، ثم نادى الموظفين لسؤالهم، واتصل ببعض معاونيه، وأثقل كاهلي بالحقائق والأرقام والتقارير. فأصبح لدي معلومات أكثر بكثير مما يمتلكه سائر الصحافيين».

هنا مثل آخر:

حاول س.م. كنافل من فيلاديلفيا أن يبيع الفحم لشركة متسلسلة. لكن هذه الشركة كانت ترفض شراء الوقود منه. فألقى السيد كنافل خطابا أمام الطلبة، يصبّ فيه جام غضبه على الشركات المتسلسلة، يصفها بأنعت الصفات.

وما زال على استغرابه لعدم استطاعتهم بيع الوقود، فاقترحت عليه اللجوء إلى وسائل مختلفة. وباختصار، إليك ما حدث.لقد أجرينا حواراً بين فريقين موضوعه: انتشار المخازن المتسلسلة تضر بالبلاد أكثر مما تنفعها».

اتخذ كنافل، طبقا لاقتراحي، الجانب السلبي، إذ وافق على أن يدافع عن تلك الشركات التي يمقتها وقال:

« لست هنا لأحاول أن أبيع الفحم، بل لأطلب منكم خدمة». ثم أخذ يتحدث بشأن المناقشة، وقال:«جئت أطلب المساعدة لأنني لم أتمكن من التفكير بأحدسواك، يستطيع أن يوفر لي الوقائع التي أحتاجها.فأنا أتوق للفوز بهذه المناقشة، وسأقدر لك مساعدتك من كل قلبي».

هنا بقية القصة بكلمات كما رواها السيد :

طلبت من الرجل تخصيص دقيقة من وقته لي. وعلى هذا الأساس وافق على مقابلتي. وبعد شرح قضيتي، أشار إلي بالجلوس، وتحدث معي طيلة ساعة وسبعة وأربعين دقيقة. ثم نادى مديراً آخر كان قد وضع كتاباً حول المخازن المتسلسلة. وكتب إلى الإتحاد الوطني للمخازن المتسلسلة لتأمين نسخة لي عن مناقشة حول الموضوع. فهو يشعر أن المخازن المتسلسلة تمنح خدمةحقيقية للإنسانية. وهو فخور بما يفعله لمئات الجمعيات. كانت عيناه تلمعان وهو يتحدث، ولا بد لي أن أعترف أنه فتح عيني على أشياءلم أكن لأحلم بها أبدا. فقد غير موقفي تماما.

وحين غادرت المكتب ، سار معي نحو الباب، وربت بيده على كتفي وتمنى لي النجاح في المناقشة. ثم طلب مني زيارته مرة ثانية كي أخبره عن النتائج التي سأحرزها. وكانت آخر كلمة قالها:

« أرجو أن تأتي لزيارتي في الربيع، فأنا أريد شراء صفقة فحم منك».

كان ذلك سحرا بالنسبة لي. إذ أنه تقدم لشراء الفحم من دون أن أقترح عليه ذلك. لقد استطعت خلال ساعتين من الاهتمام به وبمشاكله، تحقيق ما لم أستطع تحقيقه خلال عشر سنوات من محاولة استمالته لشراء فحمي.

لم تكتشف حقيقة جديدة يا سيد كنافل. فمنذ مئة سنة قبل الميلاد، ذكر شاعر روماني شهير، هو بابليوس سيروس:« لا نهتم بالآخرين إلا بعد اهتمامهم بنا».

وهكذا، إن أردت أن يحبك الآخرون، أليك بهذه القاعدة المهمة:

وجه اهتمامك نحو الآخرين.

إن أردت أن تكون شخصية مرموقة، وبمهارة أكثر وبفعالية في

العلاقات الإنسانية، دعني أحثك لقراءة« العودة إلى الدين » بقلم الدكتور لينك. لا تدع العنوان يخيفك.. إنه كتاب رائع، ألفّه أحد أطباء علم النفس المشهورين الذين قابلوا ونصحوا أكثر من ثلاثة آلاف شخص قدموا إليهم بمشاكلهم الخاصة. أخبرني الدكتور لينك أنه كان من السهل أن يسمي الكتاب « كيف تكوّن شخصيتك». لأنه يعالج ذات الموضوع. وأنت ستجده مثيراً رائعاً. وإن قرأته، وعملت بمقترحاته، من المؤكد أن تزيد من مهارتك في التعامل مع الناس.

الفصل الثاني عشر

كيف تجعل الناس يحبونك بسرعة

وقفت أنتظر في الصف لأسجل رسالة في مكتب البريد في الشارع الثالث والثلاثين في نيويورك. لاحظت ان الموظف سئم من عمله- يزن العلافات، يسلم الطوابع، يعيد المال الباقي، يصدر الوصولات- اي العمل الرتيب، سنة بعد سنة. فقلت في نفسي:

«سأحاول ان اجعل هذا الفتى يحبني، يجب ان اقول له شيئاً لطيفاً، ليس عني، بل هو عنه. فتساءلت:

«ما هو الشيء الذي يمكنني امتداحه بصدق من اجله؟» هذا سؤال تصعب الاجابة عليه، خاصة بالنسبة للغرباء. لكن في هذه الحالة، حدث ان كان الامر سهلاً. اذ وجدت شيئاً اعجبني في الحال.

وهكذا، بينما كان يزن رسالتي، قلت بحماس: «كم اتمنى لولدي شعر مثل شعرك».

تطلع اليّ بدهشة ووجهه يشرق بالابتسامة:

«حسناً، لم يعد رائعاً كالسابق».

قال بتواضع. فاكدت له انه برغم فقدانه بعض رونقه، الا انه مازال رائعاً. وسرعان ما فرح من كلامي. وقد جرت محادثة صغيرة بيننا، وآخر ما قاله لي:

كثير من الناس يعجبون بشعري».

اراهن ان ذلك الفتى ذهب لتناول الغذاء حالماً. واراهن انه عاد الى البيت الجميل واخبر زوجته بذلك، وانه تطلع في المرآة وقال:

«ان شعري جميل».

سردت هذه القصة مرة امام جمهور، فسألني احد الاشخاص فيما بعد: «ماذا كنت تهدف من ذلك؟».

ماذا كنت اهدف؟! ماذا كانت اهدف!!؟.

اذا كنا انانيين لدرجة اننا لا نستطيع اشاعة قليل من السعادة ومنح الثناء الصادق من دون ان نتوقع اي شيء من الشخص الاخر- ولو كانت ارواحنا بحجم التفاحة، فاننا سنقابل بالفشل الذي نستحقه.

اجل، كنت اريد شيئاً من هذا الفتى، اردت شيئاً لا يقدر بثمن، وقد حصلت عليه. حصلت على الشعور بانني فعلت شيئاً من اجله ممن دون ان يستطع هو القيام بشيء في المقابل. وهذا شعور يبقى يتوهج ويلمع في ذاكرتك حتى بعد مرور الحادثة.

هناك قانون مهم جداً في السلوك الانساني. اذا اطعنا هذا القانون، لن نقع في المشاكل. وفي الحقيقة، اذا طبقنا هذا القانون، فانه سيجلب لنا عدداً لا يحصى من الاصدقاء وسعادة دائمة. ولكن حالما نخرج عنه، فاننا

سنقع في مشاكل لا نهاية لها. والقانون هو:

اجعل الشخص الاخر يشعر باهميته، دائماً.

ومثلما ذكرنا سابقاً، يقول الدكتور جون ديوي ان الرغبة في الاهمية هي اعمق حافز في الطبيعة الانسانية،

ويقول البروفسور وليم جايمس: ان اعمق مبدأ في الطبيعة الانسانية هو التماس الثناء، ومثلما اشرت سابقاً انه الحافز الذي يميزنا عن الحيوانات انه الحافز المسؤول عن الحضارة نفسها.

كان الفلاسفة ينظرون حول قواعد العلاقات الانسانية منذ االاف السنين، ومن بين تلك المناظرات نتج مبدأ مهم واضح وهو ليس جديداً، بل قديم قدم التاريخ. فقد علمه زوراوستر لعباد النار في ايران منذ ثلاثة الاف سنة. ووعظ به كونفوشيوس في الصين منذ اربعة وعشرين قرناً. كما ان لاو- تسي مؤسس «الطاوية» [المبدأ الاول الذي ينبثق منه كل وجود وتغير في هذا الكون]، نشر مبادئه في وادي هان ووعظ به بوذا على شواطئ نهر الغانج المقدس منذ خمسمائة سنة قبل المسيح. وعلمته كتب الهندوس المقدسة منذ الف سنة قبل ذلك. وعلمه السيد المسيح على تلال يهوذا المقدسة منذ تسعة عشر قرناً. وقد جمعه المسيح في عبارة واحدة- وربما هو اهم قانون في العالم:

«عامل الاخرين بما تحب ان تعامل به».

انت تريد استحسان من تعامل معهم. وتريد الاعتراف بقيمتك الحقيقية، كما تريد ان تشعر انك؛ مهم في عالمك الصغير. ولا تريد ان تستمع الى اطراء رخيص كاذب، بل تلتمس الثناء المخلص.وتريد ان يكون اصدقاؤك

ومعاونوك، مثلما قال شارلز شواب:

«صادقون في ثناءهم ومسرفون في امتداحهم». وكلنا نريد ذلك.

لنطع القاعدة الذهبية اذن، ولنمنح الآخرين ما نريد ان يمنحونا اياه.

كيف يكون ذلك؟ ومتى؟ واين؟ والجواب هو: دائماً: في اي مكان.

فمثلاً، سألت موظف الاستعلامات في راديو سيتي عن رقم مكتب هنري سوفين، كان انيقاً في ملبسه فخوراً بطريقته في الاستجابة فاجاب بوضوح تام: هنري سوفان، «توقف الطابق الثامن عشر «توقف» الغرفة رقم ١٨١٦».

اسرع الى المصعد، ثم توقفت وعدت لاقول له: «اريد ان اهنئك على الطريقة الرائعة التي اجبتني فيها على سؤالي فقد كنت واضحاً ودقيقاً فعلت ذلك كفنان. وهذا غير عادي».

توهج فرحا، وأخبرني لماذا توقف بين الجملة والأخرى، ولماذا قال كل عبارة نطق بها بهذه الطريقة. وقد جعلته كلماتي يضبط ربطة عنقه. وبعدما وصلت الى الطابق الثامن عشر. راودني شعور بأنني منحت ذلك الشاب سعادة لا حدود لها.

ليس عليك أن تنتظر حتى تصبح سفيرا لفرنسا أو رئيسا لجمعية كلامبايك لنادي ألك قبل أن تبدء باستخدام فلسفة الثناء، بل يمكنك أن تعمل بها كالسحر في كل يوم تقريباً.

فإن أحضرت لنا النادلة مثلا، بطاطا مسلوقة بدلا من المقلية التي طلبناها، لنقل :

« آسفين لإزعاجك، نفضل البطاطا المقلية، ».

وستجيب هي بدورها: « لا إزعاج على الإطلاق». وستكون مسرورة لأنك أبديت احترامك لها.

إن عبارات مثل« آسف لإزعاجك».«هل تتفضل أن...» «من فضلك...».«هل تسمح...»، و«شكرا»، هذه المجاملات هي كالمزينة التي تحرك طاحونة الحياة اليومية بسهولة كما أنها دليل على التربية الصالحة.

لنأخذ مثلاً آخراً، هل قرأت إحدى روايات هال كاين؟ - المسيحي، المفكر.

إن ملايين الأشخاص قرأوا رواياته، ملايين لا تحصى. لقد كان إبن حداد. ولم يتلقَ أكثر من ثماني سنوات من العلم في حياته، ومع ذلك، حين توفي، كان من أغنى الرجال أدبا في العالم.

إليك قصته:

أحب هال كاني الأشعار والأناشيد القصيرة،فدرس كل أشعار دانتي غبريال روزيني. حتى أنه كتب مقالة تمتدح منجزات روزيتي الفنية وأرسل نسخة منها إلى روزيتي، سر روزيتي بتلك المقالة. وربما قال في نفسه:

«إن أي شاب لديه ذلك الرأي الرائع في مقدرتي، لا بد أن يكون ذكياً».

وهكذا دعا روزيتي إبن الحداد للمجيء إلى لندن للعمل سكرتيرا له. وكان ذلك نقطة تحول في حياة هال كاين، لأنه في مركزه الجديد التقى بأدباء عصره. فأفاد من نصائحهم ومن تشجيعهم، وانطلق في مجرى حياة جعل اسمه يشع في آفاق السماء.

كما أصبح منزله، قلعة غريبا، في « جزر الإنسان»، مزارا يقصده

الناس من جميع أنحاء العالم، وخلف وراءه املاكا قيمتها مليونين وخمسمائة ألف دولار تقريبا، ومع ذلك من يعلم ربما كان سيموت فقيراً مجهولاً لو لم يكتب تلك المقالة التي تعبر عن إعجابه بالرجل الشهير.

تلك هي قوة، القوة العظيمة، للثناء الصادق والمخلص.

كان روزيتي يعتبر نفسه مهماً، ومهماً جداً.

هل تشعر أنك آرفع منزلة من اليابانيين؟ في الحقيقة، يعتبر اليابانيون أنفسهم انهم ارفع منزلة اكثر منك بكثير. وهم يتقززون غضباً لدى رؤية رجل ابيض يراقص سيدة يابانية.

وهل تعتبر نفسك ارفع منزلة من الاسكيمو؟ ومرة اخرى ، هذا حسن.

لكن ألا تريد ان تعرف ما يظن الاسكيمو عنك؟ هناك مجموعة افراد بين الاسكيمو، يرفضون العمل ولا اية فائدة منهم. يسميهم الاسكيمو «الرجل الابيض»– وهم محط ازدرائهم.

فكل شعب يشعر انه افضل من سائر الشعوب. مما يولد الحماس– والحروب.

والحقيقة واضحة هي ان كل انسان يشعر انه افضل من الآخرين بطريقة ما. والوسيلة الاكيدة للدخول إلى قلبه هي ان تجعله يشعر انك تقدّر اهميته في عالمه الصغير، وأنك تقدّر ذلك بصدق وإخلاص.

تذكر ما قاله أمرسون: كا رجل أقابله هو افضل مني بطريقة ما، ومن هنا ، استطيع ان اتعلم منه.

والجانب المحزن في ذلك ان اولئك الذين يبررون مواقفهم، يفجرون

شعورهم الداخلي المتخبط بالصراخ والاضطراب النفسي والغرور التي هي في الحقيقة مزعجة.

ومثلما قال شكسبير: «الانسان، الانسان المغرور! له معرفة بسيطة ويقوم بحيل غريبة امام السماء، مما يبكي الملائكة» .

سأخبركم ثلاث قصص عن رجال اعمال طبقوا تلك المبادىء وخرجوا بنتائج رائعة. لنأخذ اولاً حالة نائب كنكتيكت الذي يفضل عدم ذكر اسمه بسبب اقاربه.

بعدما التحق بمعهدي، توجه السيد ر. إلى لونغ آيسلند مع زوجته لزيارة بعض أقاربها. هناك تركته يتحدث مع عمتها العجوز، وذهبت لزيارة أقربائها الشباب. وبما كان عليه ان يتحدث عن تطبيق مبادىء الثناء، فكّر ان يبدأ ذلك مع تلك العجوز. فتطلع حول المنزل ليرى ما يمكنه الثناء عليه بإخلاص، فسألها:

– «شيد هذا المنزل حوالي سنة ١٨٩٠، اليس كذلك؟».

– «نعم، اجابت، «شيّد في تلك السنة تماماً».

– «انه يذكرني بالمنزل الذي ولدت فيه. انه جميل وبناءه رائع وغرفه واسعة. في أيامنا هذه، لا تبنى البيوت على طرازه».

– «انت على حق». قالت السيد االعجوز موافقة. «فالشبان اليوم لا يهتمون بالبيوت الجميلة. وكل ما يهتمون به هو شقة صغيرة وثلاجة كهربائية والتجول بسيارتهم».

– «انه بيت الاحلام». قالت بصوت يرتجف بذكريات مليئة بالحنان،

«لقد بني ذذلك البيت بالحب. لقد حلمنا به انا وزوجي قبل سنوات من باءه، لم نستدع مهندساً بل صممناه بانفسنا».

بعد ذلك تجولت معه في المنزل، فعبر لها عن تقديره القلبي للكنوز الجميلة التي جمعتها اثناء اسفارها ومنذ زمن بعيد: شالات الكشمير ، طقم شاي انكليزي قديم، اوان صينية، اسرة وكراسي فرنسية، لوحات فرنسية واغطية حريرية كانت قد عرضت في احد اللمعارض الفرنسية.

و «بعدما ارتني المنزل»، قال السيد ر.،

«اخذتني الى المرآب وهناك رأيت سيارة باكارد جديدة تقريباً».

فقالت بصوت ناعم:

«لقد اشترى زوجي هذه السيارة قبل وفاته بقليل. لم اركبها منذ وفاته... انت تقدر الاشياء الثمينة لذلك سامنحك هذه السيارة.

قال لها: «لماذا يا عمتي انت تحرجينني. أقدّر كرمك طبعاً، لكن لا يمكنني القبول بها. فانا لست بقريب لك. لدي سيارة جديدة، ولديك اقارب كثيرون يرغبون في اقتناءها».

«!اقارب» قالت بدهشة. «نعم، لدي اقارب ينتظرون موتي للحصول على السيارة. لكن لن يحصلوا عليها».

– «اذا لم ترغبي في اعطائهم اياها، باستطاعتك بيعها بسهولة».

– ابيعها «!» صاحت في وجهه «هل تعتقد انني استطيع بيعها؟ وهل تعتقد انني استطيع ان اتحمل رؤية غرباء يقودونها عبر الشارع؟ لن افكر ببيعها ابداً. بل سامنحها لك انت لأنك تقدر الاشياء الثمينة!».

لقد حاول ان يتملص من قبول السيارة، لكنه لم يستطع ذلك ممن دون ان يجرح شعورها.

هذه السيدة العجوز التي تركت وحيدة مع شالها الكشمير والتحف الفرنسية وذكرياتها كانت تتوق لقليل من الثناء والتقدير.

لقد كانت ذات يوم جميلة وشابة يسعى الشبان اليها. وقد بنت منزلاً يدفئه الحب، وجمعت له الاشياء من جميع انحاء اوروبا لتزينه. والان، وفي غربة الشيخوخة، تحتاج الى قليل من الدفء الانساني والتقدير الصادق ولكن ما من احد منحها ذلك مثلما يجد المرء ينبوعاً في الصحراء، لم تستطع التعبير عن اعترافها بالجميل الا باهداءها سيارة الباكارد.

لنأخذ قصة ثانية عن دونالد م. مكماهون، متعهد شركة لويس وفالننتاين للهندسة في راي بولاية نيويورك:

بعدما استمعت الى حديث عن «كيف تكسب الاصدقاء وتؤثر بالناس»، كنت اصمم منزلاً لقاضٍ شهير خرج المالك ليقدم بعض المقترحات حول ما يرغب بزراعته من ازهار فقلت له.

«ايها القاضي لديك هواية جميلة اذ انني معجب جداً بكلابك واعرف انك تفوز بشرائط زرقاء كل سنة في معرض الكلاب في ماديسون سكوير غاردن ».

وكام تأثير ذلك الثناء مذهلاً.

«نعم»، اجاب القاضي، «أهتم جدا بالكلاب. ألا تريد أن ترى كلابي الصغيرة؟».

ثم أمضى ساعة تقريبا ليريني كلابه والجوائز التي فاز بها. حتى أنه أخرج كلابه الصغيرةوشرح خطوط الدم التي تدل على جمالها وذكائها.

وأخيراً، ألتفت اليّ وسألني:«هل لديك صبيا صغيرا؟»

-«نعم».

-حسنا، هل يحب الكلاب الصغيرة؟.

-نعم، إنه يحب ذلك كثيرا.

- حسنا، سأهديه واحداً.

بعد ذلك بدأ يخبرني كيف أطعم الكلب الصغير. وما لبث أن توقف وقال:

« ستنسى ذلك بالتأكيد. لذلك سأكتب لك الطريقة».

وهكذا دخل القاضي الى البيت وكتب وسائل تغذيته، ثم أعطاني الكلب الذي تبلغ قيمته مئة دولاراً، وساعة وخمسين دقيقة من وقته الثمين، لأنني عبرت له عن إعجابي الصادق بهوايته ومنجزاته.

جمع جورج إيستمان، مخترع الأفلام الشفافة، ثروة تقدر بمليون دولارا، وجعل من نفسه أعظم رجل أعمال في العالم، ورغم منجزاته العظيمة، كان يلتمس التقدير تماما مثلي ومثلك.

فمثلا، منذ عدة سنوات، كان إيستمان ينشىء مدرسة إيستمان للموسيقى في روتشستر وقاعة كيلبورن، وهي مسرح تخليدا لذكرى أمه. أراد جايمس أدامسون، رئيس شركة التجهيزات الفندقية في نيو يورك، أن يحصل على طلب تجهيز تلك الأبنية. وبعدما اتصل بالمهندس، ضرب السيد

أدمسون موعدا لرؤية السيد إيستمان في روشستر.

حين وصل أدامسون، قال المهندس:

«أعلم إنك تريد الحصول على طلب التجهيز، لكنني أستطيع أن أخبرك من الآن أنك لن تحظى بأكثر من خمس دقائق من وقت إيستمان. إنه منشغل جدا. فأخبره بقصتك بسرعة واخرج».

تهيأ أدامسون لفعل ذلك.فعندما سمح له بالدخول، لاحظ أن السيد إيستمان ينكب على كومة أوراق على مكتبه. وسرعان ما تطلع السيد إيستمان، وخلع نظارته، ثم مشى نحو المهندس والسيد أدامسون، قائلا:

« صباح الخير أيها السادة، ماذا يمكنني أن أفعل لكم؟».

قدم المهندس السيد أدامسون إلى السيد إيستمان، ثم قال:

بينما كنت أنتظرك، يا سيد إيستمان، كنت أراقب مكتبك. فأنا لن أهتم بعملي لو لدي غرفة مثل غرفتك. أنت تعلم أنني مهندس ديكور، إلا أنني لم أشاهد أجمل من مكتبك في حياتي.

أجاب جورج إيستمان:

أنت تذكرني بشيء كدت أنساه. إنه جميل، أليس كذلك؟ لقد أعجبني كثيرا في البداية. لكنني الآن منهمك جدا في عملي لدرجة أنني لا أرى الغرفة لأسابيع.

مشى أدامسون ثم مسح رفّاً بيده قائلا:

« هذا بلوط إنكليزي، أليس كذلك؟ يختلف قليلا عن البلوط الإيطالي».

«أجل»، أجاب إيستمان.« .«إنه بلوط إنكليزي مستورد. وقد اختاره صديق متخصص بالأخشاب».

بعد ذلك أراه إيستمان الغرفة، مشيرا إلى الأجزاء المختلفة والألوان والحفر اليدوي، ومختلف الأمور التي ساعدت في التخطيط والتنفيذ.

وأثناء التجول في الغرفة والنظر آلى الأثاث الخشبي، توقفا أمام النافذة، حيث أشار جورج إيستمان، بطريقته المتواضعة، الى بعض المؤسسات التي يحاول مساعدة الإنسانية من خلالها: جامعة روتشستر والمستشفى العام، مستشفى المعالجة، بيت الصداقة، ومستشفى الأطفال. فهنأه السيد أدامسون بحرارة للطريقة المثالية التي يستخدم بهاثروته للتخفيف من المعاناة الإنسانية. بعدئذ، فتح جورج إيستمان خزانة من الزجاج وتناول أول كاميرا إمتلكها وهي اختراع اشتراه من رجل إنكليزي.

سأله أدامسون عن كفاحه المبكر للبدء في العمل، فتحدث السيد إيستمان بصدق عن فقره وطفولته، وأخبره عن والدته الأرملة، التي فتحت مركز حضانة، فيما كان يعمل كاتبا لدى شركة تأمين، مقابل خمسين سنتا في اليوم، كان شبح الفقر يخيم عليه ليلا نهارا، فقرر أن يجمع المال الكافي كي تتوقف والدته عن العمل الشاق.

وقد جذبه السيد أدامسون لمزيد من الحديث، وجلس ينصت إليه وهو يتحدث عن تجاربه في فنون التصوير، فأخبره كيف كان يعمل في مكتبه طيلة النهار. كما كان يقضي طيلة الليل أحيانا، يجري تجاربه، ويأخذ غفوة قصيرة فيما تتفاعل المواد الكيماوية.

أدخل جايمس أدامسون إلى مكتب إيستمان عند الساعة العاشرة وخمسة عشرة دقيقة، وقد حذر أنه لن يستطيع البقاء إلا خمس دقائق، لكن مرت ساعة، ثم مرت ساعتان، وما زالا يتحدثان.

وأخيرا، التفت جورج إيستمان إلى أدامسون وقال:« آخر مرة كنت في اليابان، اشتريت بعض الكراسي وأحضرتها آلى البيت ووضعتها في الشرفة،. لكن الشمس أزالت الدهان، فذهبت إلى السوق في اليوم التالي واشتريت بعض الدهان ودهنت الكراسي بنفسي. فهل تود أن ترى نوع العمل الذي قمت به؟ حسنا، تفضل بالمجيء آلى منزلي لنتعشى معا وأريك تلك الكراسي.

بعد العشاء، أطلع السيد إيستمان أدامسون على الكراسي التي اشتراها من اليابان. لم يكن ثمن القطعة يتعدى الدولار والنصف، لكن جورج إيستمان الذي جمع مئة مليون دولار في العمل، كان فخورا بها لأنه دهنها بنفسه.

بلغت قيمة المقاعد في تلك الأبنية ٩٠,٠٠٠ دولاراً.

من تظن الذي حصل على طلب تزويدها؟جايمس أدامسون أو أحد منافسيه هما اللذان حصلا عليها.

منذ ذلك الحين، وحتى وفاة السيد إيستمان، أصبح هو وجايمس أدامسون من أقرب الأصدقاء.

أين يجب أن نبدأ في تطبيق لمسة الثناء؟ لم لا نبدأ الآن في البيت؟ فأنا لا أدري في أي مكان هي مهمة أو غير مهمة. لا بد أن تكون لزوجتك مزايا حسنة على الأقل أنت فكرت بذلك، وإلا لما كنت لتتزوجها. لكن منذ متى عبرت عن إعجابك بجاذبيتها؟ منذ متى؟؟.

ذهبت في رحلة صيد إلى منبع ميرامينشي في نيو برانسويك منذ عدة سنوات. وكنت في مخيم منعزل في أعماق الغابات الكندية. والشيء الوحيد

الذي وجته للقراءة كانت الصحيفة المحلية. فككنت أقرأ كل ما فيها، بما في ذلك الإعلانات ومقالة بقلم دوروتي ديكس. وكانت مقالتها رائعة جدا حتى أنني قطعتها واحتفظت به. وهي تعلن بهذه المقالة أنها سئمت من المواعظ التي تقدم للعرائس. فأعلنت أن على أحد الأشخاص أن ينفرد بالعريس ويعطيه هذه النصيحة:

لا تتزوج قبل أن تقبل حجر بلارني. إن امتداح المرأة قبل الزواج هو مميل لها. لكن امتدداحك لها بعد الزواج هو أمر ضروري وأمان شخصي.

فإن كنت ترغب في العيش الرغيد، لا تنتقد عمل زوجتك المنزلي أو تقارنها بوالدتك. لكن على العكس، كن سخياً في امتداحك لتدبيرها وهنأ نفسك علناً لزواجك من امرأة تجمع مزايا فينوس ومينرفا وماري آن. وحتى حين ييكون البفتاك كالجلد والخبز مقددا، لا تتذمر. بل اذكر أن الوجبة ليست بالمستوى الإعتيادي من الكمال، وبذلك تدفعها إلى العناية أكثر بتحضير الطعام لكي تكون عند حسن ظنك.

لا تبدأ ذلك فجأة وإلا سترتاب بالأمر. لكن في هذه الليلة، أو الليلة المقبلة، أحضر لها بعض الأزهار أو صندوقا من الحلوى . ولا تقل فقط:«نعم«نعم«يجب أن أفعل ذلك». بل افعل ذلك في الحال. قدم لها الإبتسامة أيضاً، وبعض الكلمات الدافئة ..ولو فعل ذلك الأزواج والزوجات، وتسائل عما إذا كان سيتحطم أي زواج بعد ذلك!.

هل تحب أن تعرف كيف تجعل إمرأة تقع في حبك؟ حسنا، إليك بالسر لكنها لست فكرتي، بل اقتبستها من دوروتي ديكس. فقد أجرت مرة مقابلة مع متعدد الزوجات الذي فازبقلوب ومدخرات ثلاثة وعشرين إمرأة(ومن الجدير بالذكر أنها أجرت المقابلة معه في السجن). فحين سألته عن طريقته

لجعل النساء تقع في حبه، قال إنه لا يلجأ إلى الحيلة أبدا: كل ما عليك القيام به هو الحديث إلى الإمرأة عن نفسها.

والطريقة ذاتها تفيد مع الرجال: «تحدث إلى الرجل عن نفسه»، قال دزرائيلي، أحد أدهى الرجال الذين حكموا المملكة البريطانية،

تحدث إلى الرجل عن نفسه، فيستمع إليك لساعات».

وهكذا، وإن أردت أن يحبك الناس، استخدم هذه القاعدة: إجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته إفعل ذلك بصدق.بدأت بقراءة الكتاب منذ فترة طويلة. إغلقه الآن، وابدأ في تطبيق فلسفة الثناء في الحال على الشخص الجالس قريبا منك–وانظر إلى الأثر السحري الذي سيخلفه ذلك فيه.



القسم الثالث

طرق لاستمالة الناس إلى طريقة تفكيرك

قال ديل كارنجي:

«معظم الناس يفتقرون إلى المقدرة الماهرة للدخول آلى حصن المعتقدات البشرية يدأ بيد الشخص الآخر». ففي المقدرة الماهرة يكمن سر تعلم«كيف تستميل الآخرين إلى طريقة تفكيرك، وبالتالي على التعاون الحماسي».

الفصل الثالث عشر

الطريقة الأكيدة ليصبح لك أعداء

وكيف تتجنبها؟

عندما كان ثيودور روزفلت في البيت الأبيض، اعترف أنه لو تمكن أن يكون على حق ٧٥٪، يكون قد حقق أقصى ما يأمله.

إذا كانت هذه النسبة هي أقصى ما يأمله ألمع رجال القرن العشرين فكيف هو الحال بالنسبة لي ولك؟.

إن كنت متأكدا أن باستطاعتك أن تكون على حق ٥٥٪، يمكنك الذهاب إلى وول ستريت وأن تجني مليون دولار في اليوم، وأن تشتري يختا وتتزوج من فتاة رائعة. وإن لم تتأكد أنك تستطيع أن تكون على حق بنسبة ٥٥٪، لماذا تقول عن الآخرين أنهم مخطئون؟.

باستطاعتك أن تخبر الشخص الآخر أنه مخطيء من خلال نظرة أو نبرة أو حركة، تماما مثلما تستطيع من خلال الكلمات وإن أخبرته أنه مخطيء، كيف تريد منه أن يوافقك الرأي؟ لن يفعل ذلك! لأنك وجهت ضربة مباشرة إلى ذكائه وحكمته وغروره واعتداده بنفسه. الأمر الذي سيدفعه إلى إعادة الضربة، وإلى التصلب برأيه. عندئذ ستلجأ إلى منطق أفلاطون

أو فلسفة إيمانويل كانط، لكنك لن تغير رأيه، لأنك جرحت مشاعره.

لا تبدأ أبدا بالقول:«سأبرهن كذا وكذا لك». هذا أسلوب سيء، لأن ذلك يماثل قولك: أنا أذكى منك، لذا سأخبرك بشيء يغير رأيك».

إن هذا رهان. وهو يثير العداء ويدفع الشخص إلى الشجار قبل أن تبدأ بحديثك. وهذا أمر صعب، حتى في الظروف العادية، أن نغير رأي الآخرين. فلماذا نعقد الأمور؟لماذا نعوق أنفسنا؟.

وإذا أردت أن تبرهن شيئا، لا تدع الآخرين يعرفون ذلك. بل افعل ذلك بصمت وذكاء كي لا يشعر أحد بذلك.

«يجب أن تعلم الناس وكأنك لم تعلمهم.

والأشياء المجهولة يجب أن تقترح على أنها أشياء منسية».ومثلما قال لورد تشاستر فيلد لإبنه:

«كن اكثر حكمة من سائرالناس، إذا استطعت، لكن لا تخبرهم بذلك».

قلما أصدق اليوم أي شيء كنت أصدقه منذ عشرين سنة ما عدا جدول الضرب، وبدأت أشك بمعلوماتي حتى حين أقرأ عن أينشتاين. وبعد عشرين سنة أخرى، ربما لن أعود أصدق ما ذكرته في الكتاب. والآن،لست متأكدا جدا من كل شيء كنت متأكدا منه.

قال سقراط لأتباعه في أثينا:

« الشيء الوحيد الذي أعرفه هو أنني لا أعرف شيئا».

حسنا، لا آمل أن أكون أذكى من سقراط، لذلك ابتعدت عن إخبار الآخرين أنهم على خطأ. ووجدت أن ذلك يجدي.

إذا قال إنسان عبارة تعتقد أنها خطأ مع أنك تعلم أنها خطأ أليس من الأفضل أن تبدأ بالقول:

«حسنا، أنظر الآن، أظن أن لي فكرة أخرى، وربما أكون مخطئا، إذ طالما كنت كذلك. وإذا كنت مخطئا، أويد زن أصحح خطأي.فلنتحرى الوقائع».

إن هذا السحر، سحر إيجابي، يكمن في مثل هذه العبارات:«ربما كنت مخطئا. طالما كنت كذلك، لنتحري الوقائع».

ليس من أحد في السماء أو على الأرض أو في الماء أو تحت الارض، سيعارض قولك:«ربما كنت مخطئا، لنتحرى الوقائع».

هذا ما يفعله العالم. أجريت مرة مقابلة مع ستيفانسون، المكتشف والعالم الشهير الذي قضى إحدى عشرة سنة في القطب المتجمد وعاش مدة ست سنوات على اللحم والماء فقط. وقد أخبرني عن تجربة قام بها، فسألته عما يحاول إثباته بواسطتها. لن أنسى جوابه. إذ قال:

«لا يحاول العالم إثبات أي شيء. بل إنه يحاول أن يكتشف الحقائق».

أنت تود أن تكون علمياً في تفكيرك أليس كذلك؟حسنا، ما من أحد يوقفك إلاّ نفسك. ولن تقع في مشاكل إذا اعترفت أنك مخطى. لأن ذلك سيوقف كل نقاش ويوحي للشخص الآخر أن يكون لطيفا ومنفتحا ورحب الصدر مثلك تماماً.كما سيجعله يعترف أنه هو نفسه ربما يكون على خطأ.

إذاعلمت أن الشخص الآخر مخطىء، وأخبرته بذلك بفظاظة، ما الذي سيحدث؟دعني أعطي مثلا عن حالة محددة. كان السيد س. محام شاب من نيويورك، يناقش قضية مهمة، مؤخرا، أمام محكمة العدل العليا في

الولايات المتحدة وكانت القضية تدور حول مبلغ كبير من المال ومسألة قانونية مهمة.

خلال المناقشة، قال أحد القضاة في المحكمة للسيد س.:

«إن المهلة القانونية في القانون المدني هو ست سنوات،أليس كذلك؟».

توقف السيد س. وحدّق في القاضي...للحظة، ثم قال بفظاظة:

«يا حضرة القاضي،ليس في القانون المدني أية مهلة».

«خيم صمت على المحكمة»،قال السيد س.وهو يتحدث عن تجربته في المعهد،«وبدا وكأن حرارة الغرفة انخفضت إلى دون الصفر.وكنت على حق، والقاضي... على خطأ. وقد أخبرته بذلك.لكن هل قربني ذلك منه؟كلا. وما زلت أعتقد أن القانون بجانبي.وأعرف أنني تكلمت أفضل مما تكلمت في السابق.لكنني لم أكن مقنعا.إذ اقترفت خطأً فادحاً حين أخبرت رجلا شهيرا أنه مخطىء».

قليل من الناس هم منطقيون.فمعظمنا متحيزون ومتحاملون.ومعظمنا مصابون بآراء مشبعة بالحسد والشك والخوف والغيرة والغرور. ومعظم المواطنين لا يرغبون في تغيير آرائهم بشأن دينهم أو حلاقة شعرهم أو الشيوعية أو ب كلارك غيبل.وهكذا،إذا كنت تميل لإخبار الناس أنهم على خطأ، إقرأ المقطع التالي من فضلك، وأنت تركع، كل صباح قبل الفطور.هو مقتبس من كتاب البروفسور جايمس هارفي روبنسون:العقل في طور التكوين .

أحيانا نجد أننا نغير آراءنا من دون أية مقاومة أو من دون أية مشاعرقوية، ولكن إذا أخبرنا أننا مخطئون،فإننا سنستاء ونقسّي قلوبنا.ولا

نهتم أبدا بمعتقداتنا،لكننا سنمتلىء غيظا حين يقترح أحد سلبها منا.من الواضح أن الأفكار ليست عزيزة علينا،لكن الإعتزاز بالنفس هو الذي يكون عرضة للتهديد... فضمير المتكلم (أنا)و(هي) هي أهم كلمة في الشؤون الإنسانية،والتعامل معها بشكل ملائم هي بداية التعقل.إذ لها القوة ذاتها إذا استخدمت في:عشائي وكلبي وبيتي،أو أبي وبلدي وإلهي.فنحن لا نستاء حين تخطىءساعتنا أو حين تكون سيارتنا قديمة،بل حين لا نتأكد من معرفتنا للمريخ أو للفظ كلمة أبكتيثوس»،أو لقيمة السلسين الطبية...فنحن نرغب أن نستمر في تصديق ما اعتدنا قبوله كحقيقة،والاستياء الذي يثيره الشك حول ما نفترضه سيدفعنا للبحث عن أي عذر للتعلق به والنتيجةهي أن معظم تفكيرنا يتألف من إيجاد مبرر للإستمرار في تصديق ما كنا نؤمن به.

كلفت مرة مهندس ديكور ليصنع لي الستائر في منزلي، وحين وصلت الفاتورة، حبست انفاسي.

وبعد ايام قليلة، جاءت صديقة لزيارتي، فرأت الستائر. وحين علمت ثمنها، قالت بلهجة انتصار: ماذا؟ هذا مؤسف. أخشى ان يكون قد ضاعف الثمن عليك».

وهل ذلك حقيقي؟ نعم، لقد قالت الحقيقة، لكن قلة من الناس يرغبون في الاستماع إلى الحقائق التي تنعكس على حكمتهم. وهكذا، كوني انساناً ، حاولت ان ادافع عن نفسي. فقلت ان الافضل هو في الواقع الارخص، وان ما من احد يتوقع الحصول على النوعية الجيدة والذوق الرفيع بأسعار منخفضة،

وفي اليوم التالي، قدمت صديقة اخرى، فأعجبت جداً بالستائر، وهتفت

بحماس، وعبّرت عن رغبتها في اقتناء ستائر مماثلة لبيتها. إلاّ ان ردة الفعل لدي كانت مختلفة تماماً، فقلت:

«حسناً، اقول الحق، لم اكن لأستطيع دفع ثمنها، إذ كلفت كثيراً. وانا نادم لشرائها».

حين نكون مخطئين، ربما نعترف بذلك في قرارة انفسنا . لكن اذا عوملنا بلطف وكياسة ربما نعترف بذلك أمام الآخرين،وربما نفتخر بصراحتنا ورحابة صدرنا .ولكن الأمر يختلف حين يحاول الآخرون انتزاع الحقيقة منا انتزاعا...

كان هواريس غيرلي-أشهر الصحافيين في أميركا خلال الحرب الأهلية على خلاف عنيف مع سياسة لنكولن.كان يعتقد أنه يستطيع دفع لنكولن لمشاركته الرأي،من خلال حملة النقاشات والسخرية وتشويه السمعة.وقد شن حملته شهراً إثر الشهر،وسنة بعد سنة.وفي الحقيقة كتب مقالة مريرة ساخرة يهاجم خلالها الرئيس لنكولن في الليلة التي أطلق بها بوث النار عليه.

ولكن هل دفع كل ذلك الهجوم المرير،لنكولن،للإتفاق مع غريلي؟كلا.فالسخرية وتشويه السمعة لا ينفعان أبدا.

إذاكنت ترغب في الحصول على مقترحات ممتازة حول التعامل مع الناس وتقويم نفسك وتحسين شخصيتك،إقرأ سيرة حياة بنيامين فرانكلين وهي إحدى أروع السير التي كتبت حتى الآن،وإحدى روائع الأدب الأميركي.

في تلك السيرة، يخبرنا بنيامين فرانكلين كيف تغلب على عادة النقاش

وحول نفسه إلى أحد أهم السياسيين القديرين في التاريخ الأميركي.

ففي ذات يوم،حين كان بن فرانكلين شابا عابثاً،انتحى أحد الأصحاب به جانبا ومطره بوابل من الحقائق اللاذعة،وقال له أشياء :

بن ،أنت غير معقول.إن أفكارك تصفع كل من يخالفك الرأي،وقد أصبحت أفكارك هذه مستغربة حتى أن لا أحد يكترث بها أو أصدقاؤك يتمتعون بوقتهم أكثر حين لا تكون موجودا بينهم.أنت تعرف الكثير حتى أن لا أحد يمكنه أن يخبرك بشيء.وفي الواقع،لن يحاول أي إنسان أن يخبرك بشيء،لأن ذلك سيؤدي الى القلق والجهد.وهكذا،فأنت لن تعرف أكثر مما تعرفه الآن،وهو الشيء القليل جدا.

وأفضل ما عرفته عن بن فرانكلين هو الطريقة التي تقبل بها هذا التوبيخ الذكي.لقد كان عظيما وعاملا كفاية ليعرف أن ذلك حقيقيا،وليشعر أنه على شفير الفشل والكارثة الأجتماعية.وهكذا،ضبط نفسه فجأة،وسرعان ما غير أساليبه الخاطئة .

قال فرانكلين: إتخذت لي قاعدة وهي أن أتحمل كل إنتقاد كدت أتوجه به نحو الآخرين،وتوجيه الثناء المخلص بدلا من ذلك.حتى أني منعت نفسي من استخدام أية كلمة أو تعبيرفي اللغة يوحي برأي محدد مثل كلمة«بالتأكيد»و«من دون شك»ألخ...وتبنيت بدلا عن ذلك كلمات:«أعتقد»،«أفترض»،«أتصور»أن يكون الأمر كذا وكذا،أو«يبدو لي في الوقت الحاضر».وحين يؤكد شخص آخر شيئاأعتقد أنه خطأ،أمتنع عن لذة إنتقاده بسرعة،وإظهار خطأ مقترحاته.

وأبدأ الإحابة أن في بعض الحالات والظروف،ربما يصح رأيه،لكن الأمر

يختلف في الوضع الحالي...وسرعان ما وجدت نتائج فعالة من جراء تغيير أسلوبي،كما جرت المحادثات التي شاركت بها بشكل أكثر متعة.وقد لاقت طريقتي المتواضعة في تقديم الإقتراحات،قبولا جيدا وانتقادا أقل.وبذلك استطعت أن أجعل الآخرين يتخلون عن أخطائهم والوقوف إلى جانبي حين أكون على حق.

هذا الأسلوب الذي وجدت صعوبة بالغة في اتباعه في البدء بسبب الميول الطبييعية،أصبح أمرا سهلا للغاية فيما بعد.فاعتدت غليه حتى أن ما من أحد سمع مني أي تعبير معاكس طيلة الخمسة عشرة سنة الماضية.وأعتقد أن سر نجاحي مع الجماهير يكمن في تبني تلك القاعدة،حين اقترحت إنشاء مؤسسات جديدة أو بإيقاف القديمة،كما أنها ساهمت في تقوية نفوذي في المجالس العامة،فأصبحت من أبرز أعضائها بالرغم من أنني لست خطيبا ماهرا،أتردد في اختيار كلماتي،وقلما كانت لغتي صحيحة،ومع ذلك،كنت أنقل أفكاري بشكل مقنع.

كيف تفيد طريقة بن فرانكلين في الأعمال؟لنأخذ مثالين:

يعمل ف.ج. ماهوني من مدينة نيو يورك،شارع ليبرتي١١٤،في بيع المعدات لتجارة النفط. وقد حصل على طلب من زبون من لونغ آيلند. قدمت طبعة زرقاء، وتمت الموافقة عليها، وبدأ تصنيع التجهيزات.

ثم ما لبث أن طرأ أمر مفاجئ. فقد ناقش الزبون الأمر مع أصدقائه،فحذروه من أنه يرتكب خطأ فادحا.وخيل إليه أن التجهيرات ليست صحيحة:عريضة جدا،قصيرة جدا،...وهكذا سبّب أصدقائه له القلق.فاتصل بالسيد ماهوني وأقسم أنه لن يقبل بالتجهيزات التي ما تزال تحت التصنيع.

قال السيد ماهوني وهو يتابع قصته:

«دققت النظر بانتباه بالغ،وتأكدت أن التجهيزات تامة.وعلمت أيضا أنه هو وأصدقاءه لا يعرفون عما يتحدثون،فشعرت من الخطرأن أخبره بذلك،فتوجهت إلى لونغ آيلند لرؤيته،وحين سرت نحو مكتبه،قفز على قدميه وأتجّه نحوي يتكلم بسرعة.وقد كان مرتبكا جداً حتى أنه كان يهز قبضته أثناء تحدثه.كما انتقدني وانتقد تجهيزاتي،وانتهى بالقول:

«والآن، ما الذي سنفعله من أجل ذلك؟».

أخبرته بهدوء تام أنني سأقوم بأي شيء يطلبه مني،قائلا:

«أنت من سيدفع الثمن،لذلك يجب أن تحصل على ما تريد.وعلى أي حال،يجب أن يتحمل المسؤولية واحد منا.فإذا كنت تعتقد أنك على حق،أعطنا الشارة الزرقاء.ومع أننا أنفقنا ألفي دولار من أجل تجهيزاتك، فإننا سنلغيها.نحن نقبل أن نخسر ألفي دولار في سبيل راحتك.ولكن يجب أن أحذرك أنك لو أنشأتها كما تريد،يجب أن تتحمل مسؤولية ذلك.وإن تركتنا ننشئها مثلما خططنا،الأمر الذي نعتقد أنه الأصح،فنحن من سيتحمل المسؤولية.

في نهاية الحديث،هدأ تماماً،وقال:«حسنا تابع العمل.وإن لم تكن التجهيزات مرضية،الله يكون بعونك».

وقد جاءت التجهيزات مرضية جداً،حتى أنه وعد بتقديم طلب لعمليتين مماثلتين خلال ذلك الفصل.

حين أهانني ذلك الرجل ولوح قبضته في وجهي وأخبرني أنني لا أعرف عملي،جردني من السيطرة على نفسي ودفعني الى المناقشة ومحاولةتبرير

نفسي.وقد أحتاج ذلك آلى الكثير من السيطرة على النفس، لكن الأمور سارت على أتم ما يرام،ولو أخبرته أنه مخطىء وبدأت في مناقشته،لتطورت الأمور ووصلت إلى المحاكم وإلى الشعور المرير والخسارة المادية وخسارة زبون جيد.أجل،لقد اقتنعت أنه من الخطأ أن تخبر الشخص الآخر أنه على خطأ».

لنأخذ مثلاً آخراً- تذكر أن تلك الحالات التي أذكرها تنطبق على تجارب آلاف الناس.

يعمل ر. ف. كرولي بائعا لدى شركة إخشاب غاردنرو،تايلور في نيويورك.ذكر كرولي أنه كان يتعامل مع تجار أخشاب متصلبين برأيهم،وكان يخبرهم دائما أنهم مخطئون.وقد أجرى عدة نقاشات معهم أيضا.إلا ان ذلك لم ينفعه بشيء.لأن أولئك التجارهم كلاعبي البايسبول،إذا اتخذوا قرارا لا يتخلون عنه.

وجد السيد كرولي أن مصنعه يخسرآلاف الدولارات بسبب النقاشات التي يقوم بها.وعندما انخرط في معهدي،قرر أن يغير أساليبه ويتخلى عن النقاشات.فما كانت النتيجة؟إليك قصته كما رواها أمام أصدقائه من الطلبة:

قرع جرس الهاتف في مكتبي ذات صباح. كان على الطرف الآخر شخصاً متمكناً، باشر حديثه بالقول ان شاحنة اخشاب نقلت الى مصنعه لم تلق استحساناً، قال المفتش لديهم ان الخشب هو ٥٥٪ أدنى من االمستوى المطلوب. وطبقاً لذلك، رفضوا قبول الطلب.

وبسرعة اتجهت نحو المصنع وانا افكر بطريقة جيدة لمعالجة الموقف.

وخلال ظروف مماثلة، كنت اصطحب قائمة درجات الخشب، ونتيجة لخبرتي ومعرفتي كمفتش اخشاب، استطيع ان اقنع التاجر ان الخشب هو في المستوى المطلوب، وانه اخطأ قواعد تصنيف الاخشاب. لكنني فكرت في استخدام القواعد التي تعلمتهافي المعهد.

حين وصلت الى المصنع، وجدت الوكيل والمفتش في نقاش محتدم، ومستعدان للخوض في قتال. سرنا نحو الشاحنة التي افرغت نصف حمولتها، وطلبت ان يتابع تفريغها كي اطلع على سير الامور. كما طلبت من المفتش ان يلقي بالقطع التي يرفض استلامها جانباً، والقطع الجيدة في الجانب الاخر.

وبعدما وقفت اراقبه بقليل، اكتشفت ان ذلك المفتش دقيق جداً حتى انه بدأيخالف القواعد المتبعة في تصنيف الاخشاب. وتبين لي ان هذا المفتش تعلم اصناف الاخشاب بشكل عام، لكنه لم يكن ذلك المفتش المجرب والمنافس. وكانت لي خبرة اكثر منه، ولكن هل تقدمت باي اعتراض نحو طريقته في التصنيف؟ كلا! ابداً! بقيت اراقبه، ثم بدأت في القاء الاسئلة حول اسباب رفضه لبعض القطع، من دون ان اذكر انه على خطأ. بل اكدت ان سؤالي ينحصر في اهتمام المصنع لاعطاءهم ما يريدون تماماً في الشحنات المقبلة.

ومن خلال السؤال بطريقة وديّة وبروح من التعاون وبالالحاح على صحة ما يقوله، هدأت من روعه وبدأ الجليد يذوب بيننا. وقد ذكرت ملاحظة بالصدفة ولدت لديّ فكرة من ان القطع التي لم ترقه هي بالفعل في المستوى المطلوب. ومع ذلك، كنت حذراً جداً في توصيل افكاري واقناعه بها.

تغير أسلوبه تدريجيا .واعترف أخيرا أنه تعوزه الخبرة في أنواع الأخشاب، وبدأ يسألني عن كل قطعة يتم تفريغها .وكنت أشرح له مزايا كل قطعة وأنا ألح أن ليس عليه القبول بها إن لم تناسب طلبه. وأخيرا شعر بالذنب إزاء كل قطعة وضعها جانبا،ووجد أن الخطأ هو خطأ مصنعهم الذي اختار تلك النوعية من الأخشاب.

انتهى الأمر بقببوله الحمولة كلها،ومن ثم تلقينا شيكا بثمنهاكاملاً.

تلك الحادثة،ومن خلال القليل من اللباقة والتفكير والتصميم على تجنب إخبار الشخص الآخر أنه على خطأ،أنقذت الشركة من خسارة محتمة.

وبالمناسبة،لا أذكر أي جديد في هذا الفصل،فمنذ تسع عشر قرناً تقريباً،قال السيد المسيح:

«إتفق مع مناوئك بسرعة».

بمعنى آخر،لا تناقش زوجك أو زبونك أومناوئك.

لا تخبره أنه مخطي،ولا تثر غضبه،لكن استخدم القليل من اللباقة والذكاء.

وقبل ٢٢٠٠سنة من ميلاد السيدالمسيح،قدم الملك أختوي العجوزنصيحة لإبنه،نصيحة نحن بحاجة ماسة إليها اليوم.قال الملك أختوي منذ أربعة آلاف سنة تقريبا :«كن دبلوماسيا،فإن ذلك سيساعدك في كسب وجهة نظرك».

فإن أردت أن تستميل الناس إلى طريقتك في التفكير،إليك بهذه القاعدة:

ابد احترامك لآراء الآخرين. ولا تخبر إنساناً أنه مخطىء..

الفصل الرابع عشر

الطريق العام إلى تفكير الناس

إذا ثار غضبك وتفوهت بكلمة أو إثنتين،ستجد الوقت ملائما لتفريغ غيظك.لكن ماذا عن الشخص الآخر؟هل سيشاركك الراحة؟وهل نبرتك القتالية وأسلوبك المعادي يسهل عليك الاتفاق معه؟

قال وودرو ويلسون:

«إذا جئتني وقبضتك منكمشة،أعدك أن قبضتي ستكون أشد من قبضتك،وإذا جئتني تقول:دعنا نجلس ونتحادث،وإن اختلفت آراؤنا،لنتفهم أسباب الخلاف»،عندئذ نكتشف أننا لا نختلف كثيرا،وإن النقاط التي لا نتفق عليهاقليلة بينما النقاط التي نتفق عليها كثيرة.وإن كان لدينا الصبر والأناة والنيةعلى الإتفاق،فإننا سنتّفق».

لم يثن على حقيقة تلك العبارة أحد مثل جون د.روكفلر فقد كان روكفلر أشد الرجال عرضة للإحتقار في كولورادو.وكانت أكثر الإضرابات الدموية تهز تاريخ الصناعة الأميركية طيلة سنتين رهيبتين.فقد كان عمال المناجم يطالبون بزيادة الأجور من شركة كولورادو للمحروقات والحديد،التي كان روكفلر يسيطر عليها.فأتلفت الممتلكات واستدعيت الفرق المجندة،وأريقت الدماء، وأطلقت النيران على المضربين وخرق الرصاص أجسادهم.

في ذلك الحين، وفي ذلك الجو المشبع بالحقد،أراد روكفلر أن يكسب المضربين إلى جانبه.وقد حقق ذلك.كيف؟إليك قصته،

بعد أسابيع قضاها في كسب الأصدقاء،خاطب روكفلر ممثلين عن الإضراب.وكان خطاباً مهذباً قطعة أدبية رائعة،كانت له نتائج مذهلة.فقد استطاع تهدئة موجات العنف والحقائق بأسلوب الكراهية التي هددت باحتواء رروكفلر.كما فاز بجمع من المعجبين،فقد عرض الحقائقبأسلوب ودي أعاد المضربين إلى عملهم من دون التفّوه بأية كلمة عن زيادة أجورهم التي حاربوا بعنف من أجلها.

هنا مقدمة الخطاب الرائع،لاحظ كيف أنه يشع بالتودد.تذكر أن روكفلر يتحدث إلى رجال أرادوا قبل أيام أن يعلقوه من عنقه إلى شجرة تفاح حامض،ومع ذلك،ربما لم يستطع أن يكون أكثر توددا ولطافة لو أنه يخاطب مجموعة إرسالية طبية.فخطابه يشع بعبارات مثل:

إني أفتخر بوجودي هنا، بعدما قمت بزيارتكم في بيوتكم وقابلت زوجاتكم وأطفالكم،نتقابل اليوم وليس كغرباء،بل كأصدقاء وبروح من الصداقة المتبادلة والمصالح المشتركة.وليس سبب وجودي سوى لباقتكم.

استهل روكفلر خطابه قائلاً:«إن هذا هو أعظم يوم في حياتي.إذ أنها المرة الأولى التي يتسنى لي خلالها مقابلة ممثلين عن المستخدمين في هذه الشركة العظيمة،إضافة إلى المسؤولين والوكلاء.أؤكد لكم أنني فخور لوجودي بينكم،وأنني سأتذكر هذا الإجتماع طيلة حياتي.ولو عقد هذا الإجتماع قبل أسبوعين،لوقفت بينكم كالغريب ولن أتعرف إلا على وجوه قليلة.ولكن بعدما سنحت لي الفرصة في الأسبوع الماضي لزيارة جميع المخيمات في حقول الفحم الجنوبية،والتحدث مع كل الممثلين ما عدا الذين

كـانوا في الخـارج،وبعـدمـا قـمت بزيارة منازلكم وقـابلت زوجـاتكم وأطفـالكم،نتـقـابل اليـوم،ليس كـغـرباء،بل كـأصـدقـاء،وبروح من الصـداقـة المتبادلة والمصلحة المشتركة،يسعدني أن أستغل الفرصة من أجل مناقشة مصالحنا المشتركة.وبما أن هذا الإجتماع هو لزعماء الشركة وللممثلين عن المستخدمين،فإن سبب وجودي هو لباقتكم،لأنني لست محظوظاً لأكون أحد الفريقين،ومع ذلك أشعر بأنني قريب جدا منكم،لأنني أمثل صاحب الإنتاج والمدراء معا».

أليس هذا مثلا رائعا عن فن تحويل الأعداء إلى أصدقاء؟.

لنفترض أن روكفلر أختار وسيلة مختلفة.وأنه خاض نقاشاً مختلفاً مع أولئك العمال وجمع لهم الحقائق.ولنفترض أنه استطاع من خلال قواعد المنطق أن يبرهن أنهم على خطأ،فماذا يمكن أن يحدث؟إنه سيثير المزيد من الغضب ومن الكراهية والثورة.

إذا كان قلب الشخص الآخر مليئا بالضغينة والسخط نحوك،لن تتمكن من إقناعه بوجهة نظرك ولو استخدمت منطق الدنيا .فالآباءالماهرون والرؤساء والأرواج المسيطرون والزوجات المتذمرات،يجب أن يعلموا أن الآخرين لا يرغبون في تغيير آرائهم.وليس باستطاعة أحد أن يحملهم على القيام بذلك.ولكن بالإمكان اقتيادهم لفعل ذلك إذا كنا لطفاء وودودين أكثر مما نحن في الواقع.

قال لنكولن ذلك قبل أكثر من مئة سنة.إليك كلماته:

هناك قول قديم حقيقي يقول:«إن قطرة عسل تجذب ذبابا أكثر من غالون علقم».والأمر كذلك بالنسبة للناس.فإن أردت أن تجذب الشخص

الآخر إلى وجهة نظرك، اقنعه أولا أنك صديقه المخلص.وسيكون ذلك قطرة العسل التي تجذب قلبه وبالتالي تفكيره.

يدرك ررجال الأعمال أنه من الأفضل التودد الى العمال المضربين.فمثلا،عندما أضرب ألفان وخمسمائة عامل في شركة وايت موتورز من أجل زيادة الأجور،لم يثر غضب الرئيس روبرتف.بلاك،ولم يشجب ويهدد أو يتحدث عن الظلم وعن الشيوعية.بل امتدح العمال المضربين،ونشر إعلاناً في صحيفة كلفلاند،يهنئهم به على الطريقة السلمية التي عبّروا بها عن مطالبهم».وحين وجدهم وقد إصابهم السأم،اشترى لهم مضارب وقفازات للعب البايسبول،ودعاهم للعب الكرة في ملعب الشركة.كما استأجر قاعة بولينغ للذّين يفضلون تلك اللعبة.

هذا التودد من جانب الرئيس بلاك نتج عن ما ينتج عنه التودد عادة:نتج عنه الصداقة والألفة.فاستعار المضربون المكانس والمجارف وعربات النفايات وبدأوا في التقاط علب الثقاب والأوراق وبقايا السجائر المبعثرة حول المصنع.تصور ذلك! تصور المضربين وهم ينظفون المصنع،في الوقت الذي يناضلون فيه من أجل زيادة الأجور والاعتراف باتحادهم.فمثل هذه الحادثة لم يسمع بها من قبل في تاريخ الحرب العمالية في أميركا.وقد انتهى هذا الإضراب بالتوصل إلى حل وسط خلال أسبوع انتهى من دون أي شعور بالحقد أو الضغينة.

كان دانيال ويستر،الذي بدا كإله وتحدث مثل جوهوفا،من أنجح المحامين الذين دافعوا عن قضيته،ومع ذلك،كان يستخدم في أقوى مرافعاته ملاحظات ودّية مثل:«إن الأمر يعود إلى المحكمة من أجل البحث في...»،«هذا ربما يستحق التفكير أيها السادة»،«هنا بعض الوقائع أثق

أنكم لم تتغافلوا عنها،أيها السادة»،أو«أنتم،من خلال معرفتكم بالطبيعة البشرية،ترون بسهولة أهمية هذه الحقائق».فلا وسائل عراك أو ارتفاع الضغط،ولا محاولة لفرض رأيه على الشخص الآخر،بل استخدم ويستر الأسلوب الهادئ الودي،مما ساعده على اكتساب شهرة واسعة.

ربما لن تستدعى من أجل إضراب أو المرافعة أمام المحكمة،لكن ربما رغبت في تخفيض إيجارك.فهل يفيدك الأسلوب الودي؟لنرى ذلك.

رغب المهندس و. ل..ستروب في تخفيض إيجار منزله،وكان يعلم أن المالك صعب المراس.قال السيد ستروب في خطاب ألقاه أمام الصف:«كتبت أقول له أنني سأفرغ المنزل حالما ينتهي عقد الإيجار.في الحقيقة لم أكن أنوي ذلك.بل أردت البقاء إذا ما استطعت تخفيض الإيجار.لكن الوضع بدأ مستعصياً.فقد حاول ذلك الكثيرون من المستأجرين وفشلوا.وكل منهم أخبرني أن المالك صعب المراس ولا يمكن التعامل معه.لكنني قلت في نفسي:«أتعلم فصلا عن كيفية التعامل مع الناس،وسأجرب ذلك معه ومن ثم أرى ماذا يمكن أن يحدث».

وحالما تلقى رسالتي قدم هو وسكرتيرته لرؤيتي.قابلته على الباب بتحية تشارلي شواب المعتادة،وكنت أشع بالحماس والنيّة الطيبة.لم أبدأ حديثي عن الإيجار المرتفع،بل بدأت أتحدث عن مدى إعجابي بالبيت.وصدقني،كنت صادقا في امتداحي ومسرفا في ثنائي.فهنأته على الطريقة التي أتمّ بها البناء،وأخبرته عن رغبتي في البقاء في منزلي سنة أخرى،لكنني لا يمكنني تحمل تكاليفها.

لم يعهد هذا اللقاء من أي مستأجر،وقلما عرف كيف يجيب.ثم بدأ يخبرني عن متاعبه،ويتذمر من المستأجرين.لقد كتب أحدهم أربعة عشرة

رسـالة له،البـعض منهـا مـهين جـداً.وآخـر هدده بإنهـاء الـعقـد إذالـم يوقف المستأجر في الطابق الأعلى عن الشخير.ثم قال:«كم هو مريح أن يكون لدي مـسـتـأجـر قنوع مـثلك».ومن دون أي طلب مني،تقـدم بتـخـفـيض قليل للإيجـار.لكنني أردت تخـفـيضـا أكثر،فـعرضت عليه القيـمة التي يمكنني تحـملهـا،فـقـبلهـا من دون التـفـوه بأية كلمـة. وفـيـمـا هو يـغـادر،الـتـفت إلي وسألني:«أي نوع من الهندسة الداخلية ترغب في إضفائها على المنزل؟».

لو حـاولت أن أخـفض الإيجـار بواسطة الطرق التـي يتبعـهـا الآخرون،أنا متـأكد أنني سـأواجـه الفشـل الذي واجـهوه.ومـا يفـيد هـو الأسلوب الودي المتعاطف والثناء ليس إلاّ.

منذ، سنوات حين كنت فـتى عـاري الـقـدمين،أسـيـر عـبـر الـغـابات إلى مدرسة القرية في شمال غرب ميسوري،قرأت ذات يوم قصة خرافية عن الشـمس والـريح.فـقـد اخـتلف الإثنان أيـهـمـا الأقـوى،فـقـالت الـريح للشـمس:«سـأبرهن أنني الأقوى.هل ترين هـذا الرجل العـجـوز الذي يرتدي المعطف؟أراهن أن باستطاعتي أن أجعله يخلع معطفه أسرع منك».

وقـفت الشـمس وراء غـيـمـة،وبدأت الريح تهب حـتـي كـادت تكون عاصفة،وكلما اشتّدت الريح،كلما ازداد الرجل تمسكا بمعطفه.

وأخـيرا،هدأت الريح واسـتـسلمت،ثم خـرجت الشـمس من وراء الغـيـمة وابتسمت برفق للرجل.وسرعان مـا مسـح جبينه وخلع معطفه.عندئذ قـالت الشمس للريح إن اللطف والصداقة هما دائما أقوى من العنف والقسوة.

حتى حين كنت فتى أقرأ هذه الخرافة،كان مغزى تلك الخرافة يتحقق فعلياً في مدينة بوسطن البعيدة،مركز العلم والثقافة التاريخي الذي لم أحلم

برؤيته.تحقق في بوسطن لدى الطبيب أ.هـ.ب،الذي أصبح بعد ثلاثين عاماً أحد طلبتي.إليك قصة الدكتور ب التي رواها أمام سائر الطلبة:

ضجت صحف بوسطن في تلك الأيام بإعلان طبي ملفّق- إعلان عن متخصصين بالإجهاض وعن أطباء دجالين ادّعوا معالجة أمراض الرجال،لكن في الواقع كانوا ينقضون على فريستهم المؤلفة من الكثير من الضحايا البريئة وإرهابهم بحديث مثل:«فقدان الرجولة»وغيرها من الحالات الخطرة.وكانت طريقتهم تنحصر في إبقاء الضحية مليئة بالرعب،وتقديم علاج مزيف لها.وقد تسبب المجهضون بالكثير من الوفيات،لكن القليل منهم جرت محاكمتهم.إذ أن معظمهم يدفع غرامةبسيطة،أو كانوا يتمتعون بنفوذ سياسي.

تأزمت الأمور بشكل خطير حتى أن السكان الصالحين في بوسطن رفعوا سخطهم ونقمتهم،ونادي الواعظون من منابرهم شاجبين تلك الصحف طالبين رحمة الله من أجل توقيف تلك الإعلانات.كما شجبتها الجمعيات المدنيةورجال الأعمال والنوادي النسائية والكنائس وجمعيات الشباب- لكن من دون فائدة.وساد قتال عنيف في مجلس التشريع من أجل جعل ذلك الإعلام الكاذب غير شرعي،لكن ذلك لم يلق أية نتيجة بسبب النفوذ السياسي.

في ذلك الحين،كان الدكتور برئيس جمعية المواطنين الصالحة في الإتحاد الأعظم للمسعى المسيحي في بوسطن.وقد حاولت جمعيته شتى الوسائل،لكنها باءت بالفشل،وبدا أن محاربة المجرمين المدعين لا أمل منها،وفي ذات ليلة،وبعد منتصف الليل،حاول الدكتور ب شيئا بدا أن ما من أحد في بوسطن فكر في محاولته.حاول أن يكون لطيفا متحسسا

للأمور ومتينا،حاول أن يجعل رؤساء التحرير يرغبون فعليا في توقيف تلك الإعلانات.فكتب إلى رئيس تحرير بوسطن هيرالد،يخبره عن إعجابه الشديد بصحيفته.فهو يقرأها دائما،لأن تقسيم الأخبار واضح ولا تحيّز فيها،وأن المحررين ممتازون.

وأنها صحيفة عائلية رائعة،كما أعلن الدكتور ب،أنها في رأيه أفضل صحيفة في إنكلترا الجديدة،وأروع صحيفة في أميركا«لكن»،تابع الدكتورب،لدى زحد أصدقائه فتاة صغيرة.أخبره أنها قرأت أحد الإعلانات بصوت مرتفع أمامه ذات ليلة،وهو إعلان عن مجهض متخصص،ثم سألته ماذا تعني الجملة.وبصراحة،شعر بالإحراج،ولم يدر ما يقول.إن صحيفتك تدخل أفضل بيوت بوسطن،وإن حدث ذلك في منزل صديقي،أليس من المحتمل أن يحدث في أي منزل أيضا؟.

لو كان لديك إبنة صغيرة،هل تريد منها أن تقرأ مثل تلك الإعلانات؟وإذا قرأتها وسألتك عنها،كيف تشرحها لها؟.

من المؤسف أن يكون لدى صحيفة رائعة مثل صحيفتك– وهي صحيفة متكاملة من كل جانب هذه الظاهرة التي تجعل الآباء يتجنبون وصفها أمام فتياتهم.أليس محتمل أن آلاف القراء يشعرون بمثل ما أشعر به؟.

بعد يومين، كتب رئيس تحرير«بوسطن هيرالد»رسالة إلى الدكتور ،وقد احتفظ بها الدكتور في ملفاته طيلة ثلث قرن وقدمها لي حين أصبح عضواً في معهدي.وهي الآن أمامي،وتاريخها يعود إلى ١٣ تشرين الأول،سنة ١٩٠٤.

الدكتور أ.هـ.ب

بوسطن،ماس

سيدي العزيز:

أشعر حقا بالامتنان نحوك بسبب الرسالة التي بعثت بها إلى رئيس التحرير،حتى أنني قررت أخيرا الإقدام على شيء كنت متردداً بشأنه منذ أن توليت عملي هنا.

إبتداءً من نهار الإثنين،قررت أن تصدر صحيفة «بوسطن»هيرالد خالية تمامامن الإعلانات المشينة.وسأقضي على إعلانات البطاقات الطبية والحقن المهدئة وما يشابهها.أما الإعلانات التي يستحيل إلغاءها،فإنها ستنشر بأسلوب لا يدعو إلى الإشمئزاز والقرف.

أشكرك مرة ثانية لرسالتك اللطيفة التي ساعدتني في هذا المضمار، وأرجو أن أبقى صديقك.

المخلص و. إ. هاسكل

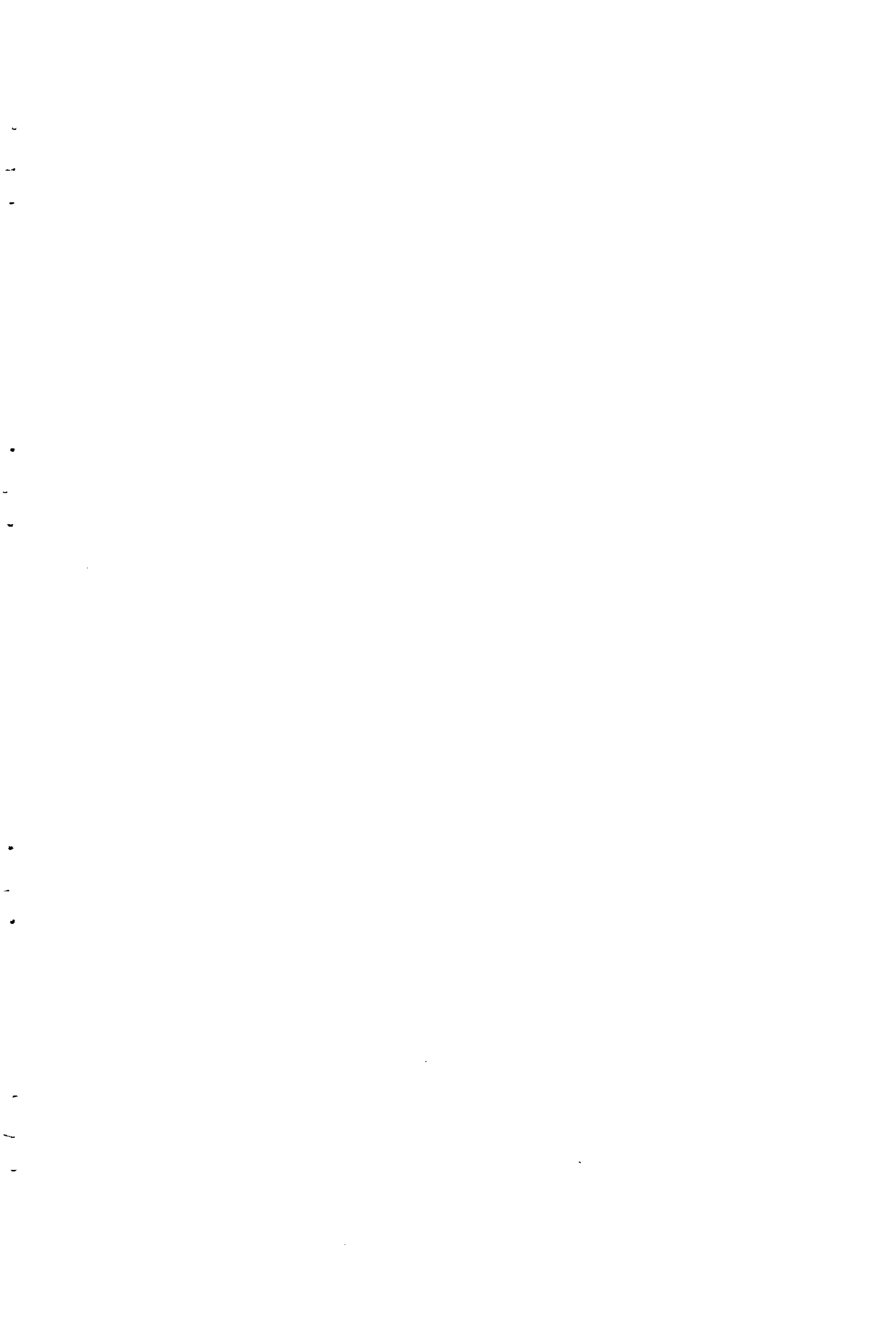
الناشر

كان إيسوب خادما يونانيا يعيش في قصر كريزيس،ويحيك الخرافات الخالدة منذ ستمائة سنة قبل السيد المسيح. ومع ذلك،فإن الحقائق التي علمها عن الطبيعة الإنسانية هي حقيقية تماما في بوسطن وبرمنغهام مثلما كانت في أثينا منذ خمس عشر قرنا.فالشمس تستطيع أن تجعلك تخلع معطفك أسرع من الريح،واللطف والتودد والثناء يستطيع أن يجعل الناس يغيرون أفكارهم بسرعة إكثر مما يستطيع الغضب والثورة.

تذكر ما قاله لنكولن:

«إن قطرة عسل تجذب ذبابا أكثر من غالون علقم».حين ترغب أن تجذب الناس إلى طريقة تفكيرك،لا تنسى أن تستخدم هذه القاعدة:

إبدأ الحديث ببطريقة ودّية.



الفصل الخامس عشر

سر سقراط

أثناء التحدث إلى شخص ما،لا تبدأ بمناقشة الأشياء التي تختلفان حولها.بل إبدأ بالتأكيد- وثابر على التأكيد- على الأشياء التي تتفقان بشأنها.ثابر على التأكيد- إذا أمكنك- أنكما تسعيان إلى النتيجة ذاتها،وأن الفرق الوحيد بينكما يكمن في النتيجة وليس الهدف.

استدرج الشخص الآخر ليقول:«أجل،أجل»،منذ البداية.واجعله يتجنب قول«كلا».

يقول البروفسور اوفرستريت في كتابه«التأثير بالسلوك الإنساني»:«إن الجواب السلبي هو أصعب معضلة يمكن التغلب عليها.حين يقول إنسان«كلا»،جميع كبريائه يتطلب منه أن يبقى مُصّراً على رأيه.وربما يشعر فيما بعد أن«كلا» هي الجواب الخطأ،بالإضافة إلى وجوب أخذ كبريائه بعين الإعتبار! فحين يقول شيئا،يجب أن يلازم قوله.وهكذا،من المهم جدا أن نبدأ حديثا من الناحية الإيجابية!».

إن المتحدث البارع هو من يحصل«منذ البداية على عدد من الأجوبةالإيجابية».فهو بذلك يحرك العمليات النفسية في المستمع إلى الناحية الإيجابية.هذه العملية تشبه حركة كرة البليارد.حين تصوبها إلى جهة ما،تكسب قوة للابتعاد عنه،قوة عظيمة تعيدها إلى الناحية المقابلة.

إن الترتيبات النفسية واضحة هنا.عندما يقول الإنسان«كلا»من دون أن يعني ما يقول،هو يعني أكثر من مجرد كلمة مؤلفة من حرفين.فجسده بكامله- بغدده وأعصابه وعضلاته- يتحد بحالة من الرفض.وهناك عادة تراجع جسدي مؤقت،أو استعداد للتراجع.وكل الجهاز العصبي- العضلي يتهيأ للابتعاد عن القبول.

لكن حين يقول الإنسان «نعم»،لا تحدث أي من تلك النشاطات.بل يصبح الجسد في حركة ناشطة للقبول والأسلوب المنفتح.لذلك،كلما استطعنا الحصول على أجوبة إيجابية منذ البداية،كلما ازداد نجاحنافي استقطاب الانتباه نحو هدفنا.

والإجابة الإيجابية هي عملية سهلة للغاية.وكم هي عملية مهملة! وغالبا ما يبدو أن الناس يحصلون على الشعور بالأهمية من خلال الشعور بالعداء.فالمتطرف يأتي إلى الإجتماع بأخيه المحافظ وفي الحال يثير غيظه! فما هي الفائدة من وراء ذلك؟ فإذن إفعل ذلك من أجل الشعور بالفرح،يجب أن يعذر.ولكن إذا كان يتوقع التوصل إلى شيء،لا يكون سوى أحمق!.

اجعل الطالب يقول«كلا» منذ البداية، او اجعل الزبون او الطفل او الزوج او الزوجة تقول«كلا»، عندئذ، يجب استخدام حكمة وصبر الملائكة لتحويل هذا الجواب السلبي ا للعين إيجابيا».إن استخدام الوسيلة الإيجابية جعلت جايمس إبرسون،مدير مصرف «غرينويتش سايفينغز» (؟) في مدينة نيويورك،قادرا علي الاحتفاظ بزبون رفيع المستوى.قال السيد ابرسون:«جاء هذا الرجل لفتح حساب،فأعطيته الطلب الإعتيادي لملئه .أجاب على بعض الأسئلة بطيبة خاطر،ولكنه رفض الإجابة على البعض الآخر.

قبل أن أبدأ بدراسة العلاقات الإنسانية،كنت أقول للزبون أنه إذا رفض منح المصرف تلك المعلومات،يرفض فتح حساب له.ولقد خجلت لأنني اقترفت مثل هذا الذنب في الماضي.ومن الطبيعي أن أشعر بالزهو لجوابي هذا.لأنني كنت أبدي للزبون من يكون الرئيس،وبوجوب عدم التعرض لقواعد المصرف.لكن هذا التصرف لم يمنح الشعور بالأهمية والترحاب للرجل الذي قدم لإعطائنا مناصرته.

قررت في ذلك الصباح أن استخدم القليل من حكمة الحصان.فقررت أن لا أتحدث عما يريده المصرف،ولكن عما يريده الزبون.وفوق ذلك،قررت أن استدرجه لقول«نعم» منذ البداية، فوافقته الرأي وأخبرته أن المعلومات التي يرفض منحنا إياها ليست ضرورية بتاتا.

«لكن»،قلت له،،«لنفترض أن لديك مالا في هذا المصرف بعد وفاتك،هل ترغب أن يحول مالك إلى أقربائك طبقا للقانون؟فأجاب:«طبعاً!»

– ألا تعتقد أن من المستحسن إعطاءنا إسم قريبك حتى في حالة وفاتك، كي نستطيع تحقيق رغباتك من دون أي خطأ أو تأخير؟.

–«نعم»،قالها ثانية.

وسرعان ما تغير أسلوب الزبون حين علم أننا لا نطلب تلك المعلومات من أجلنا،بل من أجله.وقبل أن يغادر المصرف،لم يعطنا هذا الشاب المعلومات التامة عن نفسه فحسب، بل فتح حساب إعتماد يجعل من والدته المستفيدة من حسابه،ثم أجاب عن كل الأسئلة المتعلقة بوالدتة بكل طيبة خاطر.

لقد وجدت زن من خلال استدراجه لقول«نعم »منذ البداية،أنه نسي الأمر،وكان سعيداً لكل ما اقترحته عليه».

قال جوزيف أليسون الذي يعمل بائعاً لدى شركة وستينغ هاوس.«هناك رجل في منطقتي كانت شركتنا ترغب في البيع له.وقد قصده الباعة قبلي منذ عشر سنوات من دون أن يتمكنوا من بيعه شيئا.وحين تسلمت المنطقة،قصدت مكتبه طيلة ثلاث سنوات من دون الحصول على أي طلب.وأخيرا،وبعد ثلاثة عشرة سنة من الزيارات وأحاديث البيع، استطعنا أن نبيع عدة محركات.فإن أعجبته،شعرت بالتأكيد أنه سيطلب عدة مئات منها.وهذا ما توقعته.

كنت أعلم أنها محركات جيدة،وهكذا، حين قمت بزيارته بعد ثلاثة أسابيع،كنت أخطو نحو النجاح.

لكنني لم أخطو كثيرا نحو النجاح لأن المهندس قابلني بإعلانه المفاجىء؟«لن نستطيع شراء بقية المحركات منك يا أليسون».فسألت بانزعاج:«لماذا؟»

- «لأن محركاتك ذات حرارة مرتفعة،ولا يمكنني لمسها بيدي».

علمت أن النقاش لا يجدي.وقد جربت تلك الطريقة منذ زمن بعيد،ففكرت في الحصول على جواب«نعم».وقلت:«حسنا،أنظر الآن يا سيد سميث.أوافقك على ذلك مئة بالمئة،فإن كانت تلك المحركات ذات حرارة مرتفعة،لا ينبغي أن تشتري أيا منها.بل يجب أن تشتري محركات لا تتعدى حرارتها معدل حرارة الاتحاد الوطني للصناعات الإلكترونية.أليس ذلك صحيحا؟.

«نعم»قال موافقاً،«هذا صحيح تماما.لكن محركاتك ذات حرارة أكثر».لم اناقشه حول ذلك، لكني قلت فقط:«كم تبلغ درجة حرارة غرفة الصهر؟»".

– حوالي ٧٥ درجة فهرنهايت».

–حسناً، إذا كانت درجة حرارة غرفة الصهر ٧٥، اضف إلى ذلك ٧٢، فإن المجموع يكون ١٤٧. أليست هذه الحرارة كافية لحرق يدك؟».

قال نعم ثانية.

–حسناً، أليس من المستحسن إبعاد يدك عن المحرك؟.

–«نعم، أعتقد أنك على حق». قال موافقاً معي. بقينا نتحدث لفترة من الزمن. ثم نادى سكرتيرته وطلب ما يعادل قيمته ٣٥،٠٠٠ دولاراً من المعدات.

لقد تطلب مني سنوات وكلفني آلاف الدولارات قبل ان اتعلم اخيراً ان النقاش لا يجدي شيئاً، وان من المريح جداً ومن المثير جداً التطلع إلى الاشياء من خلال وجهة نظر الآخرين،واستدراجهم لقول نعم».

كان سقراط« موقظ أثينا »،فتى لامعا مع أنه قضى عمره عاري القدمين،وتزوج من فتاة عمرها تسعة عشرة سنة،في حين كان عمره أربعين،والصلع قد غزا رأسه.لقد فعل شيئا لم تستطع حفنة من رجال التاريخ أن تفعله:غير مجرى تفكير الإنسانية،والآن، وبعد ثلاثة وعشرين قرنا من وفاته،يحتفل بذكراه على أنه أعقل المقنعين الذين استطاعوا التأثير بهذا العالم المتشابك.

فما هي طريقته؟هل كان يخبر الناس أنهم مخطئون؟كلا،ليس سقراط من يفعل ذلك.لقد كان عاقلا جدا ليفعل ذلك.وطريقته التي تدعى الآن«طريقة سقراط»،ترتكز على استدراج الشخص الآخر لقول «نعم». فكان يسأل اسئلة تجعل مناوئه يتفق معه في الرأي.فكان يكسب الموافقة إثر الموافقة

حتى يحصل على ملء ذراع من أجوبة«نعم».ويبقى يلقي الأسئلة حتى يجد مناوئه نفسه وقد عانق النتيجة التي كان يرفضها كليا منذ دقائق قليلة.

في المرة القادمة،حين نريد ان نتظاهر بالذكاء ونخبر الشخص الآخر أنه على خطأ، لنتذكر سقراط العاري القدمين ونسأل اسئلة لطيفة- أسئلة تستدعي الإجابة بنعم.

لدى الصينيين قول مأثور يحفل بحكمة الشرق:

«من يخطو بلطف يسر طويلا».

اولئك الصينيون امضوا خمسة الاف سنة في دراسة الطبيعة البشرية، واستطاعوا الخروج بحكمة اكيدة هي: «من يخطو بلطف يسر طويلاً».

فان اردت ان تجذب الناس الى طريقة تفكيرك، اليك بهذه القاعدة:

استدرج الشخص الاخر لقول «نعم» في الحال.

الفصل السادس عشر

كيف تحصل على التعاون

الا تؤمن بالافكار التي تكتشفها بنفسك اكثر من تلك التي تقدم اليك على طبق من فضة، اذا كان الامر كذلك اليس من المزعج ان تفرض آراءك على الاخرين؟ اليس من الاكثر حكمة تقديم المقترحات وترك الاخرين يفكرون بالنتائج بانفسهم؟.

مثال على ذلك: وجد السيد ادولف سلتز من فيلادلفيا والذي كان احد طلبتي، يواجه ضرورة توليد الحماس في نفوس مجموعة من بائعي السيارات بعدما خاب املهم وبعدما دعا الى اجتماع عام، حثّ رجاله على ان يخبروه بما يقنعونه منه، واثناء الحديث كتب افكارهم على لوح ثم قال: «ساعطيكم جميع ما تتوقعونه مني والان ساخبركم بالحق الذي اتوقعه انا منكم». جاءت الاجوبة سريعة الاخلاص والامانة والنشاط والتفاؤل وفريق عمل ثمان ساعات من العمل بحماس. حتى ان رجلاً تطوع للعمل اربعة عشر ساعة في اليوم. وانتهى الاجتماع بشجاعة جديدة وبحماس جديد، وقد ذكر السيد سلتز ان زيادة المبيع كانت واضحة تماماً.

قال السيد سلتز: «لقد قام الرجال بتعهد اخلاقي. وطالما انا باق على العهد، صمموا بدورهم البقاء على عهدهم. وسؤالي لهم عن امانيهم ورغباتهم كانت الطلقة في الذراع التي يحتاجونها.

ما من رجل يحب ان يشعر شيئاً او قيل له افعل شيء نحن نفضل ان نشعر اننا من يشتري طبقاً لذوقنا او نتصرف طبقاً لافكارنا. نحن نرغب ان نسأل عن رغباتنا واحتياجاتنا وافكارنا.

لنأخذ حالة انوجين ونسون مثالاً على ذلك. فقد فقد الاف لا تحصى من

الدولارات في العمولة قبل ان يتعلم هذه الحقيقة. يعمل السيد ونسون في بيع التصاميم في ستوديو يصمم الازياء للتجار. فقام السيد ونسون بزيارة لاحد مصممي الازياء المشهورين في نيو يورك اسبوعياً طيلة ثلاث سنوات. قال السيد ونسون:

«لم يرفض ابداً مقابلتي، لكن لم يشتر مني شيئاً وكان ينظر الى التصاميم باهتمام ثم يقول: «لا اظن اننا نتفق سوياً اليوم يا سيد ونسون».

وبعد مئة وخمسين فشلاً ادرك ونسون انه لا بد ان يكون مرتبكاً فكرياً، فقرر ان يكرس امسية في الاسبوع لدراسة التأثير بالسلوك الانساني ولتنمية افكار جديدة تولد حماساً جديداً.

هنا فكر بمحاولة اسلوب جديد. فالتقط عدداً من التصاميم غير الجاهزة التي كان يعمل بها الفنانون واسرع الى مكتب التاجر قائلاً:

«اريد منك ان تسدي لي خدمة بسيطة فهنا بعض التصاميم غير الكاملة هلا تفضلت واخبرتني كيف يمكنني انهاءها بطريقة تلاءم طلبك؟».

حدّق التاجر بالتصاميم لفترة من دون التفوه باية كلمة، ثم قال: «اتركها معي بضعة ايام يا ونسون وعد لرؤيتي فيما بعد».

عاد ونسون بعد ثلاثة ايام وحصل على مقترحاته، ثم اعاد التصاميم الى الاستوديو وانجزها طبقاً لافكار الزبون. فما كانت النتيجة؟ جرى القبول بها جميعاً.

حدث ذلك منذ تسعة أشهر،ومنذ ذلك الحين، بدأ الزبون في طلب المزيد من مختلف التصاميم،وكلها كانت تنجز طبقا لأفكاره- وأسفر ذلك عن كسب ونسون لأكثر من ستمائة دولار في العمولة.قال السيد

ونسون:«أدركت الآن سبب فشلي في السنوات الماضية في بيع هذا الزبون.لقد كنت أحثه على شراء ما أعتقد أنه الأصحّ.والان أفعل عكس ذلك.فأنا أحثه على إعطائي أفكاره.وهو يشعر الآن أنه يصمم الأزياء بنفسه،وبالفعل،هو يفعل ذلك.لم يعد علي أن أبيعه الآن.لأنه هو من يشتري».

عندما كان ثيودور روزفلت حاكم نيويورك، أنجز عملا وبذا بقي على علاقة وثيقة مع رؤسائه السياسيين،وأجبرهم على تحقيق إصلاحات كانوا يمقتون تحقيقها. وهنا ما فعله:

حين يجب ملء وظيفة شاغرة،كان يدعو رؤساءه السياسيين،لتقديم مقترحاتهم.قال روزفلت:«كانوا يقترحون في البدء زعيم حز ب منكسر،وهو نوع من الرجال الذين يجب العناية بهم.عندها أخبرهم أن تعيين هذا النوع من الرجال لا يناسب سياسيا،كما أن الجمهور لا يقبل به.ثم يقترحون اسم زعيم اخر.ذو مركز دائم وإن لم يكن شيئا ضده،لديه القليل ممن يدعمونه.فأقول لهم أن مثل هذا الرجل لا يتلاقى مع طموحات الشعب، وأدعوهم للبحث عن رجل يناسب المركز.

ويأتي اقتراحهم الثالث برجل مناسب تقريبا،وليس مناسباً تماماً.

عندئذ اشكرهم واطلب منهم المحاولة مرة أخرى،ويأتي اقتراحم الرابع مقبولا،فيقترحون الإسم الذي كنت اخترته بنفسي،فأعبر لهم عن شكري العميق لتعاونهم،وأعين ذلك الرجل تاركا لهم الفضل في تعيينه...فإخبرهم أنني قمت بذلك من أجل إرضائهم،والآن جاء دورهم لإرضائي.

وقد فعلوا ذلك. فعلوا ذلك حين أقروا الإصلاحات لقائمة الخدمة المدنية وقائمة الإعفاءات من الضرائب.

تذكر أن روزفلت ذهب بعيداً لإستشارة الآخرين وإبداء الإحترام لنصائحهم. وحين يقوم بتعيين شخص ما، يدع رؤوسائه يشعرون أنهم هم الذين إختاروا المرشح وأن الفكرة هي فكرتهم.

إستخدم الفكرة ذاتها بائع سيارة في لونغ آيلاند، من أجل بيع سيارة مستعملة لرجل استكتلندي وزوجته. فعرض بائع سيارة إثر السيارة لكن الإسكتلندي كان دائماً يجد فيها عيباً ما فهذه غير مناسبة وتلك من الطراز القديم أو ثمنها مرتفع جداً. ودائماً مرتفع جداً. إزاء ذلك، لجأ البائع الذي كان طالباً في معهدي، لجأ إلى الطلاب من أجل مساعدته. فنصحناه من أن يقلع عن بيع «ساندي» وأن يترك «ساندي» يشتري لنفسه. وقلنا، بدلاً من إخبار «ساندي» ماذا يفعل، لما لا تتركه يخبرك ما الذي يجب أن تفعله من أجله؟ دعه يشعر أن الفكرة هي فكرته بدا ذلك صحيحاً وهكذا حاول البائع القيام بذلك حين أراد الزبون أن يبدل سيارته القديمة بسيارة جديدة فقد علم البائع أن هذه السيارة المستعملة ربما تعجب «ساندي». فألتقط الهاتف وطلب من «ساندي» أن يقدم له خدمة وأن يأتي لرؤية السيارة وإسداء النصيحة بشأنها.

عندما وصل ساندي قال البائع: أنت زبون ماهر تعرف قيمة السيارات. هل تفضلت ونظرت إلى السيارة ثم تجربها وتخبرني بكم أشتريها؟».

إبتسم ساندي إبتسامة عريضة وأخذ يتفحص السيارة ثم قادها على بول فار الملكة إنطلاقاً من جمايكا حتى فوست هيلتر وحين عاد، قال:

«إذا إستطعت شراء هذه السيارة بـ ثلاث مائة، تكون قد أجيرت صفقة رابحة». فسأله البائع: «إذا إستطعت الحصول عليها بهذا الثمن، هل ترغب بشرائها مني؟».

وبالفعل، أنتهى الأمر بعقد الصفقة، فالفكرة هي فكرته، وهو من نصح بشرائها.

هذا الأسلوب إتبعه صانع معدات الأشعة في بيع تجهيزاته إلى إحدى المتستشفيات الكبرى في بروكلين. وكانت تلك المستشفى تبين مبنى إضافياً لتجهزه بأفضل التجهيزات في أميركا وقد ضاق ذرع الدكتور ل. المسؤول عن دائرة الأشعة، بالبائعين الذين طالما إمتدحوا تجهيزاتهم.

لكن أحد البائعين كان أكثر مهارة من غيره. فقد علم كيف يعالج الطبيعة البشرية أكثر من الآخرين، فكتب رسالة جاء فيها:

لقد أنجز مصنعنا مؤخراً نوعاً جديداً في تجهيزات الأشعة. وقد وصلت أول شحنة من هذه الآلات إلى مكتبنا. وهي ليست كاملة. نحن نعرف ذلك، ونريد تحسينها، وسنكون شاكرين جداً لو يتسنى لك الوقت للتدقيق بها وإعطائنا آراءك حول كيفية إتمامها لتناسب نوع إختصاصكم.

أعرف تماماً مدى إنشغالك، لذلك أكون سعيداً لإرسال سيارتي لإصطحابك ساعة تشاء.

قال الدكتور ل. وهو يسرد قصته: «لقد دهشت تماماً حين تلقيت الرسالة. إذ لم يسبق لي أن طلب مني صانع آلات الأشعة تقديم نصيحتي، الأمر الذي جعلني أشعر بأهميتي. وكنت منشغلاً جداً طيلة هذا الإسبوع إلا أنني ألغيت موعداً للعشاء من أجل رؤية تلك التجهيزات. وكلما دققت النظر بها، كلما إكتشفت مدى إعجابي بها.

لم يحاول أحد بيعها لي، فشعرت أن فكرة شاء تلك التجهيزات للمستشفى هي فكرتي الخاصة. لقد إشتريتها بنفسي بسبب مزاياها الجيدة، وطلبت نقلها وتكريبها.

جـرب هذه الوسـيلة أيضـاً رجل من نيـو برانس ويك منذ عـدة سـنوات وقد أسـتطاع كـسبي زبوناً له. ففـي ذلك الوقت كنت أخطط للقيـام بصـيد الأسماك وقيادة زورق في نيو برانس ويك وهكذا كتبت إلى مكتب السـياحة للإسـتـعـلامـات. فـوضـع إسـمي وعنواني بوضـوح على اللائحـة العـامـة، وسـرعـان مـا أنهـالت عليّ الـرسـائل والكتـيبـات من المخـيمـات والمرشـدين. أصابتني الحيرة ولم أعرف كيف أختار إلى أن قام أحد أصحـاب الخيمات بعمل ذكي. فـأرسل إلى أسـمـاء وأرقـام هواتف عدة أشـخـاص من نيويورك سبق أن قدم لهم خدماته، وطلب مني الإتصـال بهم والإكتشاف بنفسي ماذا قدمه لهم.

ولدهشـتي، وجدت أنني أعرف أحد الرجال الذين ذكرت أسمـاؤهم في اللائحـة فـإتصلت به أسئله عن تجربته. بعد ذلك أتصلت بذلك المخيّم فور وصولي.

لقد حاول اخرون بيـعي خدمـاتهم، لكن أحدهم تركني أشـتري بنفسي: «فكان الفائز».

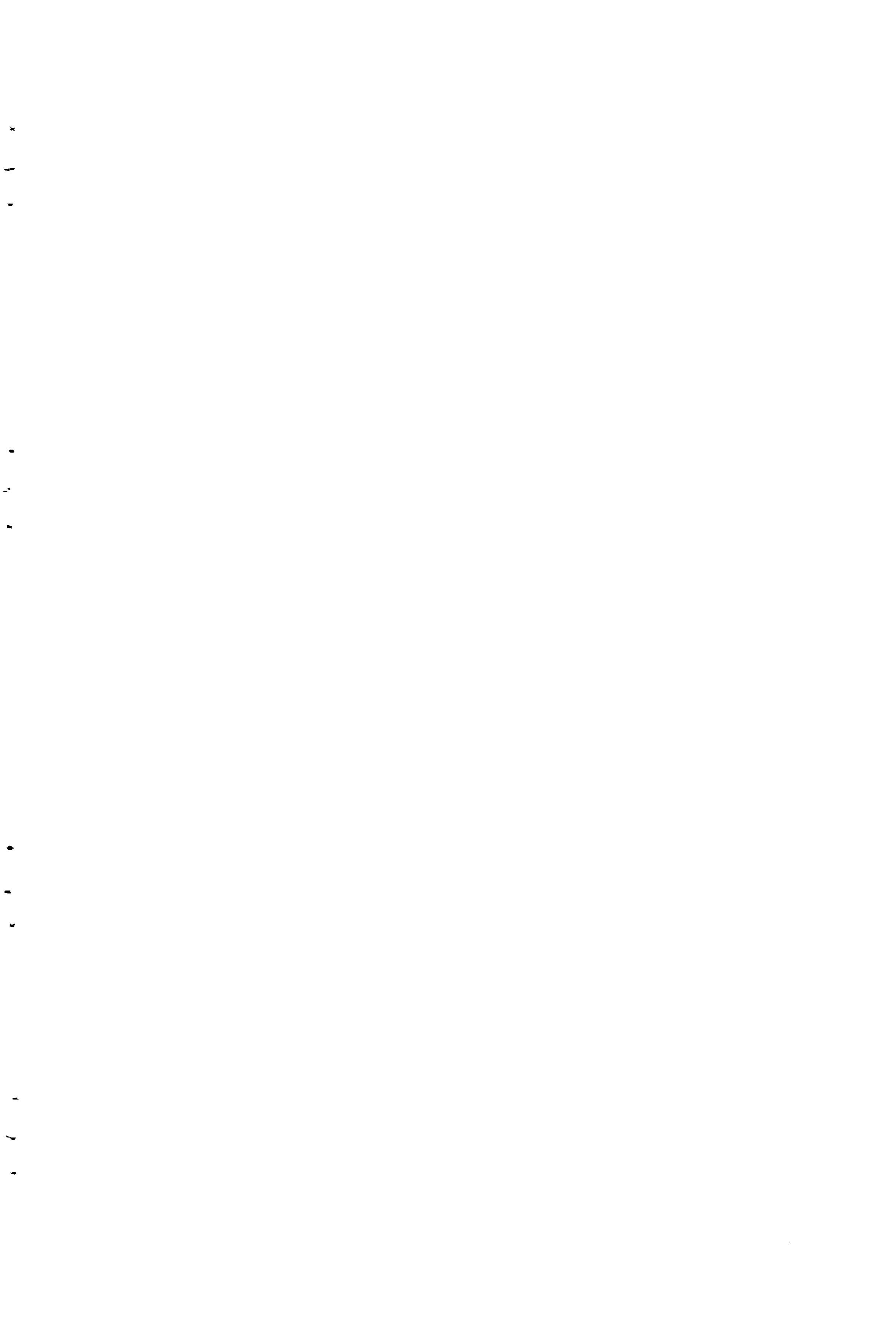
وهكذا، إذا أردت أن تسـتـمـيل الناس إلى طريقـة تفكيـرك إليك بهـذه القاعدة:

د ع الشـخص الآخر يشعر أن الفكرة هي فكرته.

منذ خمسة وعشرين قرناً، قال أحد حكماء الصين، وإسمه لا وتسي، بعض الأشياء التي يمكن للقراء إستخدامها:

«إن سـبب تلقي البـحـار والأنهـار ميـاه مئـات اليـنابيع الجبليـة يكمن في كونها أدنى منهـا. وهكذا تستطيع التحكم بكل اليـنابيع الجبلية. وهكذا، إن

أراد الحكيم أن يكون فوق سائر الناس، يجب أن يضع نفسه أدنى منهم، وإن أراد أن يكون في مقدمتهم، يضع نفسه خلفهم. وهكذا، رغم وجوده فوق سائر الناس، فهم لن يشعروا بثقله، ورغم وجوده في المقدمة، فهم لن يعتبروا ذلك إهانة لهم».



الفصل السابع عشر

مناشدة تروق للجميع

ترعرعت على أطراف بلدة جايمس، في ميسوري، وقمت بزيارة مزرعة جايمس في كيرني بولاية ميسوري حيث ما يزال إبن جيسي جايمس يعيش.

أخبرتني زوجته قصصاً عن سرقة جيسي للقطارات والبنوك ثم توزيع الغنائم على المزارعين الفقراء لكي يسددوا ديونهم.

ربما كان جيسي جايمس يعتبر نفسه مثالياً حقيقياً تماماً مثلما فعل داتش شولتز و «ذو المسدسين»، كراولي، وآل كابوني، بعد جيلين. والحقيقة هي أن كل من تقابله – حتى ذلك الذي الذي تراه في المرآة – لديه إعتبار وإعتزاز شديد لنفسه، ويرغب أن يكون لطيفاً غير أناني في تقديره الخاص.

أوضح ج. بيار بونت مورغان في أحد مقاطعه التحليلية أن الإنسان عادة سببان للقيام بشيء: الشعور بأن ذلك صحيح وحقيقي. والإنسان لم يفكر بالسبب الحقيقي، وليس عليك التأكيد على ذلك. لكننا جميعاً، كوننا مثاليون تماماً، نرغب أن نفكر بالدوافع التي تبدو جيدة. وهكذا، لكي نغير الناس، نناشد النواحي الأكثر نبلاً لديهم.

هل ذلك مثالي جداً ليفيد في الأعمال؟ لنرى ذلك. ولنأخذ حالة هاملتون

ج. فاريل رئيس شركة فاريل ميتشيل في غلينولودن بولاية بنسلفانيا. فقد كان لدى السيد فاريل مستأجر مزعج يهدد بترك البيت قبل أربعة أشهر من موعد إنتهاء العقد. وكانت قيمة الإيجار خمسة وخمسين دولاراً في الشهر.

قال السيد فاريل وهو يروي قصته أمام الطلبة في معهدي: «لقد أمضى أولئك السكان طيلة فصل الشتاء في منزلي - وهو الفصل الأكثر إرتفاعاً في السعر. وكنت أعلم أن من الصعب تأجير الشقة قبل فصل الخريف. وهذا ما سبب لي خسارة مبلغ ٢٥٠ دولاراً - فثار غيظي.

في الأحوال بالعادية، كنت سأتوجه إلى المستأجر وأنصحه بقراءة العقد جيداً. وكنت سأقول أنه إذا غادر المنزل، يتوجب عليه أن يدفع الإيجار كاملاً حسب العقد. وبإستطاعتي أن أرغمه على ذلك.

لكنني بدلاً من أن أثور غيظاً، قررت أن أحاول معه وسائل أخرى. فبدأت الحديث كالتالي: «لقد أستمعت إلى قصتك يا سيد دو وما زلت لا أصدق أنك تنوي الإنتقال. فقد علمتني السنوات التي قضيتها في عمل التأجير شيئاً عن الطبيعة البشرية وأكتشفت أنك رجل ذو كلمة. وفي الحقيقة، أنا متأكد جداً من ذلك، حتى أني أراهن على كونك رجل ذو كلمة.

«إليك بإقتراحي الآن، ضع قرارك جانباً بضعة أيام وأعد التفكير به. فإن عدت إلي بين الفترة الممتدة من الآن حتى مطلع الشهر حين يستحق الإيجار، أخبرني بقرارك الأخير، عندئذ أسمح لك بالإنتقال وأعترف في قرارة نفسي أنني كنت مخطئاً في تقدير بك. لكن ما زلت أعتقد أنك رجل ذو كلمة وستبقي على العقد. فقبل أي شيء، نحن إما بشر أو قرود، والإختيار بين الإثنين نقرره نحن أنفسنا.

حين جاء مطلع الشهر، جاءني هذا السيد ودفع لي الإيجار شخصياً.

إذ تحدث بالأمر مع زوجته،وقرر أن يبقى.فقد اكتشفا أن الشيء المثالي هو الإبقاء على العقد».

عندما وجد اللورد نورثكلين أن صحيفة تستخدم صورة له لم يكن يرغب في نشرها،كتب إلى رئيس التحرير رسالة.لكنه لم يقل:«أرجو أن لا تنشر هذه الصورة مرة ثانية،لأن ذلك لا يروقني».لكنه ناشد الدوافع النبيلة،ناشد احترام ومحبة الأم التي نشعر بها جميعا.فكتب يقول:«أرجو أن لا تنشر صورتي هذه بعد اليوم.فأمي لا ترضى بذلك».

وعندما رغب جون د. روكفلر توقيف مصوري الصحف عن التقاط صور لأطفاله،هو أيضا ناشد الدوافع النبيلة.فلم يقل:«لا أريد نشر صورهم».كلا،بل ناشد الرغبة العميقة الموجودة في داخلنا جميعا للإبتعاد عن أذى أطفالنا.فقال:«أنتم تعلمون أيها الشبان أن بعضا منكم لديه أطفال،وتعلمون أن من صالح الأطفال أن يكسبوا شهرة واسعة».

عندما بدأ سايروس ه.ك كورتيس،الفتى الفقير من ماني،مجرى حياته اللامعة والتي انتهت بتكديس الملايين حين أصبح مالكا لصحيفة«ساترداي إيفنينغ بوست»و«ليديز هوم جورنال»حين بدأ عمله،لم يكن ليستطيع استخدام مؤلفين من الدرجة الأولى كي يكتبوا له، فناشد الدوافع النبيلة لديهم.مثال على ذلك،اقنع لويزا ماي الكوت،مؤلفة الرواية الخالدة نساء صغيرات»،للكتابة له حين كانت في إوج شهرتها.فعل ذلك حين أرسل شيكا بقيمة مئة دولارا،ليس لها،لكن إلى الإحسان الذي قدمته له.

وهنا ربما يقول المتشكك:«هذا الكلام يصح لنورثكليف وللروائية

العاطفية،لكنني أوّد لو يفيد مع الأطفال المشاكسين الذين يتوجب علي وتعرفه أكثر من أي أحد آخر.هنا فاتورتك،اعلم ان باستطاعتك تعديلها تماما كما لو تكون رئيسا للشركة.سأترك القضية لك لتسويتها .وستحقق كل ما تطلبه.

فهل عدل الفاتورة؟نعم،بالتأكيد،ثم دفعها بكاملها .وكانت قيمة الفواتير تتراوح بين ١٥٠ و ١٤٠ دولارا .وهل رفض أحدهم تسديدها؟نعم! أحد الزبائن رفض أن يدفع مليما،لكن الخمسة الآخرين دفعوا المبلغ كاملا وهنا خلاصة الموضوع- سلمنا سيارات جديدة للزبائن الستة في السنتين التاليتين!

يقول السيد توماس:«علمتني التجربة حين لا تتوافر معلومات عن زبون،فالقواعد الوحيدة التي يمكن الشروع بها هي الإفتراض أنه مخلص وشريف وصادق وراغب في دفع الرسوم حالما يقتنع أنها صحيحة. وبكلام أوضح، الناس شرفاء ويرغبون بالقيام بتعهداتهم.وتوقعات هذه القاعدة هي قليلة نسبياً،وأعتقد أن الفرد الذي يميل إلى الخداع،سيتصرف بحسن نية إذا ما جعلته يشعر أنك تعتبره شريفاً وقويماً.

وهكذا،إذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك،من المستحسن أن تتبع هذه القاعدة:

ناشد الدوافع النبيلة.

القسم الرابع

طرق تغيير الناس من دون التسبب بالإساءة اليهم وإثارة الإستياء

إذا أردنا أن نغير أحد الناس

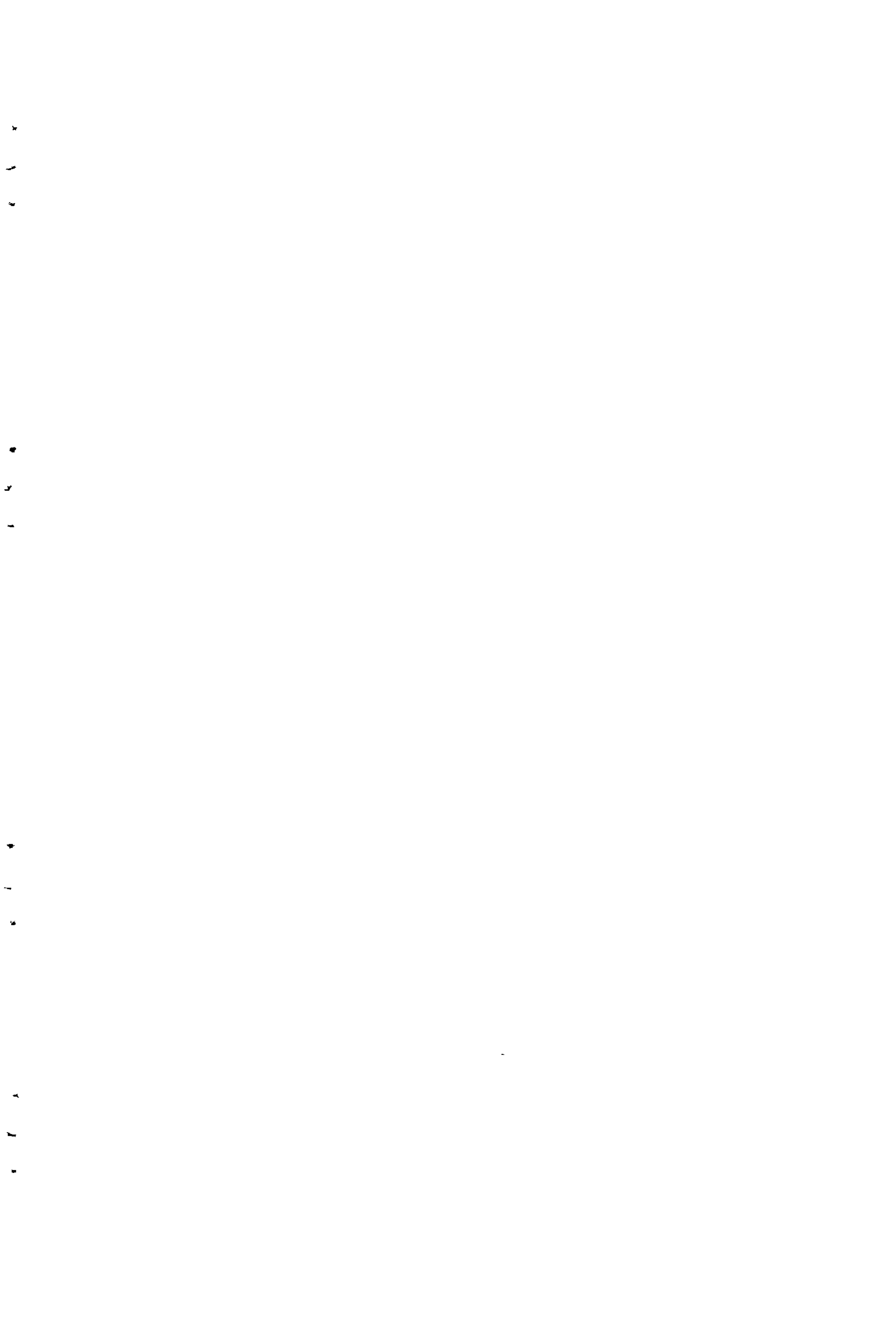
من دون التسبب بالإساءة اليهم

أو إثارة الإستياء،يجب أن نبدأ بأسلوب

يحترم ويقبل بشخصيته.

فردّة الفعل لديه تعتمد على أسلوبنا.





الفصل الثامن عشر

كيف تنتقد من دون أن تثير الإستياء؟

كان تشارلز شواب يمر عبر أحد مصانع الفولاذ بعد ظهر أحد الأيام حين مر بالقرب من مستخدميه الذين كانوا يدخنون.فوق رؤوسهم علقت إشارة تقول«ممنوع التدخين».فهل لفت انتباههم وقال«ألا تعرفون القراءة!»كلا،ليس شواب من يفعل ذلك.بل سار نحوهم وقدم سيجارا لكل واحد منهم قائلا:«سأكون في غاية الإمتنان لو دخنتم هذه في الخارج».عندئذ أدركوا أنه علم بمخالفتهم القانون- وقدروا له حسن معاملته لأنه لم يذكر شيئا عن الأمر،بل منحهم هدية صغيرة وجعلهم يشعرون بأهميتهم.فهل يمكنك تجنب حب رجل كهذا؟.

لقد استخدم جون وانامايكر هذا الأسلوب.فقد اعتاد وانامايكر أن يقوم بجولة في مخزنه الضخم في فيلاديلفيا كل يوم.في ذات مرة،وجد زبونة تنتظر أمام المحاسب،من دون أن يكترث أحد بها.فأين كان الباعة؟كانوا يتجاذبون أطراف الحديث ويضحكون في الجهة المقابلة.لم ينطق وانامايكر بأية كلمة،بل تسلل بهدوء وراء الآلة الحاسبة،وأجرى حساب السيدة بنفسه،ثم سلم المشتريات إلى البائعين لتوضيبها.بعد ذلك تابع طريقه.

في ٨ آذارسنة ١٨٨٧،توفي هنري وارد بيتشر البليغ،أو أنتقل إلى عالم آخر كما يقول اليابانيون.في يوم الأحد التالي،دعي لايمن أبوت للتحدث من

على المنبر الذي بقي صامتا برحيل بيتشر.وفيما هو يتوق لبذل ما يستطيع،أخذ يكتب ويعيد كتابة موعظته باهتمام يحاكي اهتمام فلوبير.بعد ذلك قرأ موعظته أمام زوجته،فكانت هزيلة مثل سائر الخطابات.وربما كادت تقول لو كانت أقل حكمة:«هذا رهيب يا لايمن.ولن يفيد.كما أنه سيجعل الناس يشعرون بالنعاس، لأن ذلك يشبه الموسوعة.من المفروض أن تكون معرفتك أوسع من ذلك بعد كل السنوات التي قضيتها في الوعظ.إكراما للسماء، لم لا تتحدث كإنسان؟لم لا تتصرف بشكل طبيعي؟فأنت ستسيء إلى نفسك إذا ما قرأت هذا الكلام الفارغ».

هذا ما كادت تقوله.ولو فعلت، أنت تعلم ما يمكن أن يحدث وهي تعلم ذلك أيضا. وهكذا،أشارت فقط إلى أن الموعظة تنفع لتكون مقالة في صحيفة«نورث أميركان ريفيو» بمعنى آخر امتدحت الموعظة،واقترحت في الوقت ذاته أنها لا تفيد كخطاب.اكتشف لايمن أبوت الخطأ،وقام بتمزيق النسخة، وأدلى بموعظته من دون أن يستخدم أية ملاحظات مسبقة.

وهكذا،إن أردت أن تغير الناس من دون التسبب بالإزدراء أو إثارة الإستياء، إليك بهذه القاعدة:

أشر إلى أخطاء الناس بشكل غير مباشر.

الفصل التاسع عشر

تحدث عن أخطائك أولا...

منذ عدة سنوات،غادرت إبنة أختي جوزفين كارنجي منزلها في مدينة كنساس،قادمةإلى نيويورك للعمل كسكرتيرة عندي،كانت آنذاك في سن التاسعة عشرة،وقد تخرجت من المدرسة الثانوية منذ ثلاث سنوات،ولم تكن خبرتها العملية تزيد عن ثلاثة أضعاف الصفر.إلا أنها اليوم تعد من أفضل السكرتيرات،بعدما شككت في البداية بذلك.ففي ذات يوم حين بدأت في انتقادها،قلت في نفسي:مهلا يا دايل كارنجي،تمهل لحظة.إن عمرك هو ضعف عمر جوزفين،ولديك خبرة عملية توازي عشرة أضعاف ما لديها.فكيف تتوقع منها أن تكون لديها وجهة نظرك وحكمتك ومعرفتك- التي ربما تكون عادية؟تمهل لحظة،يا دايل،فما الذي كنت تقوم به حين كنت في سن التاسعة عشرة؟هل تذكر الأخطاء المريعة والهفوات التي ارتكبتها؟هل تذكر حين فعلت كذا وفعلت ذاك؟.».

بعد التفكير مليا وبصدق ودون تحيز،إستنتجت أن جوزفين هي أفضل مني حين كنت في سن التاسعة عشرة.ويؤسفني أن أعترف أنني لا أجاملها في ذلك.

وهكذا،عندما كنت أود أن ألفت انتباه جوزفين إلى خطأ ما،اعتدت على أن أبدأ بالقول:«لقد اقترفت خطأ يا جوزفين،لكن الله يعلم أنه ليس أسوأ

من الخطأ الذي كنت أرتكبه حين كنت في مثل سنك.فأنت لم تولدي بالمعرفة،لأن المعرفة لا تأتي إلامن خلال التجربة.كما أنك أفضل مما كنت عليه حين كنت في مثل سنك.أذ كنت مذنبا لقيامي بأشياء سخيفة حمقاء، حتى أنني فقدت الميل لانتقادك أو إنتقاد أي إنسان آخر لكن ألا تعتقدي أن من الحكمة أن تفعلي كذا وكذا.

ليس ،من الصعب جداً أن تستمع إلى ذكر أخطائك إذا ما بدأ المتحدث بالاعتراف بتواضع إذ أنه ليس معصوماً عن الخطأ.

تعلم الأير فون بيلو ضرورة القيام بذلك عام ١٩٠٩. كان فون بيلو المستشار الملكي في ألمانياحين كان ويلهلم الثاني المغرور المشهور، آخر قياصرة ألمانيا، سيداً للعرش. وكان يبني جيشا وأسطولاً بحرياً يكون له وزنه في العالم.

ثم حدث شيء مذهل. إذ نطق القيصر بأشياء لاتصدق، أشياء زلزلت القارة وبدأت سلسلة من الإنفجارات كان لها دوي في جميع أنحاء العالم. ومن أجل جعل الأمور تسيء أكثر، قام القيصر بادعاءات أنانية وواهية حين حل ضيفاً في إنكترا، وأعطى إذنا ملكياً بنشر تصريح في «الدايلي تلغراف». فقد أعلن مثلاً أنه يبني أسطولا لمحاربة اليابان، وأنه هو وحده من أنقذ إنكلترا من التمرغ بغبار روسيا وفرنسا، وأن خطته هي التي ساعدت لورد روبرتس في إنكلترا في التغلب على البويرز في جنوب أفريقيا، .....

لم تنطق بهذه الكلمات المزعجة شفتا أي ملك أوروبي خلال فترة السلام طيلة مئة سنة. فثارت القارة غضباً منه. والتهبت إنكلترا، وأندهش رجال الدولة الألمانية. ووسط هذا التوتر، دب الذعر في نفس القيصر، فاقترح

على الأمير فون بيلو، المستشار الملكي، أن يلقي اللوم على عاتقه - أجل، لقد أراد من فون بيلو أن يعترف بمسؤوليته في ذلك، وأنه هو نصح الملك بالتفوه بمثل الأشياء المعقولة.

إحتج فون بيلو قائلاً:

« لكن يا جلالة الملك، يبدو لي أنه من غير المعقول أن يصدق أحد في المانيا أو أنكلترا أنني يمكن أن أنصح جلالتك بقول مثل هذه الأشياء» .

وفور صدور هذه الكلمات منه، شعر فون بيلو أنه إرتكب خطأ فادحاً. فثار غضب القيصر الذي صرخ قائلاً :

« أنت تعتبرني حماراً يمكنني إرتكاب أخطاء لا يمكن لك أن ترتكبها!».

عندئذ أدرك بيلو أنه كان يجب أن يمتدحه قبل أن يشرع في إنتقاده. لكن بعد فوات الأوان، قام بعمل أفضل من ذلك. أخذ يمتدح الملك بعدما إنتقده. وقد فعل ذلك فعل السحر. أجاب باحترام:

«لا أقصد ذلك أبداً. فجلالتك تفوقني بكثير من النواحي، ليس فقط من الناحية العسكرية والبحرية، لكن قبل أي شيء بالعلوم الطبيعية. فقد إستمعت اليك باعجاب حين شرحت عن البارومتر وعن الإتصالات اللاسلكية أو عن أشعة رونتجن. فأنا للأسف أجهل جميع فروع العلوم الطبيعية وليست لدى أية معرفة بالكيمياء أو الفيزياء ولا أستطيع أن أشرح أبسط المظاهر الطبيعية. «لكنني»(تابع فون بيلو حديثه) «عوضاً عن ذلك، لدي معرفة تأريخيه وربما بعض المزايا المفيدة في السياسة، وخاصة في الديبلوماسية».

عندئذ أشرف وجه القيصر. فقد إمتدحه فون بيلو. كما أن فون بيلو رفع

من قدره وكان متواضعاً. وهكذا أستطاع القيصر أن يعفو عن أي شيء مقابل ذلك. فأشار بحماس:

«ألم أقل لك دائما أننا نكمل بعضنا البعض؟ يجب أن نبقى متماسكين، ولسوف نبقى كذلك».

ثم صافح يد فون بيلو، ليس مرة واحدة، بل عدة مرات. وبقي متقد الحماس في ذلك النهار، حتى أنه رفع قبضته مهدداً:

«إذا قال لي أحد أي شيء ضد الأمير فون بيلو سوف أهشّم أنفه!».

لقد أنقذ فون بيلو نفسه في الوقت المناسب- لكنه رغم حسن تصرفه ولباقته، إرتكب خطأ واحداً: كان يجب أن يبدأ حديثه بنواقصه وبتفوق القيصر- وليس بالقول أن القيصر يعوزه الذكاء وبحاجة الى مرشد.

إذا كانت بضعة جمل من التواضع وإمتداح الشخص الآخر يمكن أن تغير القيصر المهان الى صديق حميم ، تخيل ما يمكن أن تفعل الإهانة والامتداح لنا في علاقاتنا اليومية. فإن إستخدمت هذه الطريقة بشكل صحيح، فإنها ستفعل السحر في العلاقات الإنسانية .

وهكذا، لكي تغير الناس من دون التسبب بالإساءة أو إثارة الاستياء، إليك بهذه القاعدة:

تحدث عن أخطائك قبل إنتقاد الشخص الاخر.

الفصل العشرون

ما من أحد يود أن يتلقى الأومر.

تشرفت مرة بتناول طعام العشاء مع الآنسة إيد تاربل رائدة كاتبي السير الأميركيين، عندما أخبرتها أنني أولف كتاب كيف تكسب الأصدقاء؟ بدأنا نتناقش في موضوع التعامل مع الناس. فأخبرتني أنها حين كانت تكتب سيرة حياة أوين د. يونغ ، أجرت مقابلة مع رجل أمضى ثلاث سنوات من العمل معه وفي نفس المكتب. وقدأعلن هذا الرجل أنه خلال الفترة هذه، لم يسمع أوين يونغ يأمر أحد. بل كان يقدم مقترحات، وليست أوامر. لم يقل أوين يونغ مثلاً «افعل هذا أو إفعل ذاك»، أو « لا تفعل هذا أو لا تفعل ذاك». بل كان يقول «يمكنك أن تعتبر ذلك » ، أو «هل تعتقد أن ذلك يفيد؟» وكان دائما يقول بعد إملاء رسالة: « ما قولك بها؟». وأثناء مراجعة رسالة لأحد معاونيه، كان يقول.، « ربما إذا قمت بصياغتها بهذه الطريقة، تكون أفضل»، فكان دائما يعطي الشخص الآخر فرصة القيام بالأشياء بنفسه، فلا يطلب من معاونيه القيام بالأشياء، بل يدعهم يقومون بها بأنفسهم، ويتركهم يتعلمون من أخطائهم.

إن مثل هذه الطريقة تسهل على الشخص الآخر تصحيح أخطائه كما أن هذه الطريقة تنقذ كبرياء الإنسان وتمنحه شعوراً بالأهمية. وتجعله أيضاً راغباً بالتعاون بدلاً من الثورة.

لكي تغير الناس من دون التسبب بالإساءة أو إثارة الإستياء لديهم طبق هذه القاعدة وهي :إسأل أسئلة بدلاً من إلقاء أمرا مبا شرة.

الفصل الواحد والعشرون

دع الشخص الآخر ينقذ ماء وجهه.

منذ سنوات، واجهت الشركة العامة للكهرباء أمراً دقيقاً وهو تجريد تشارلز ستاينمتز من رئا سة الإدارة.

كان ستاينمتز عبقرياً من الدرجة الأولى في الكهرباء، لكنه لم يكن كذلك بالنسبة لإدارة الشركة. ومع ذلك، لم تجرؤ الشركة على مضايقته. إذا كان ضروريا جداً لوجودها . فمنحته منصباً جديداً. جعلته مهندساً إستشارياً – وولت شؤون الإدارة إلى شخص آخر .

فكان ستاينمتز سعيداً بذلك، وكذلك كان كان المسؤولون في الشركة. فقد تشاوروا بشأنه ، وحققوا هدفهم من دون أية عاصفة وذلك حين تركوه ينقذ ماء وجهه.

تركوه ينقذ ماء وجهه! كم هذا مهم! وكم من عدد قليل منا يتوقف ليفكر به! فنحن ندوس بقساوة على مشاعر الآخرين، ونمضي في طريقنا لنكتشف الأخطاء ونصدر التهديدات فننتقد الطفل أو الموظف أمام الآخرين، من دون حتى أن نعتبر الأذى الذي نوجهه إلى كبريائه! بينما لحظات قليلة من التفكير، وكلمة لطيفة أو كلمتان، وتفهّم عميق لتصرفات الآخرين، يمكن أن تبعد الأذى والألم عنهم!

لنتذكر ذلك في المرة القادمة حين تواجهنا ضرورة حتمية كصرف خادمة أو موظف.

إن طرد الموظفين ليس مصدر فرح . وإن تكون مطروودأ ليس كذلك أبداً». (هذا مقطع من رسالة كتبها إلى مارشال أ. غرانجر، محاسب متخصص).

« معظم عملنا موسمي . لذلك يتوجب علينا صرف معظم الرجال في شهر آذار. ومن ضمن إختصاصنا كان معالجة الصرف من الخدمة الأمر الذي لا يروق أحد. لكن جرت العادة لتسيير الأمور كالتالي: « تفضل بالجلوس يا سيد سميث. لقد أنتهي الفصل، ولا يبدو أن هناك أي عمل لك. أنت تفهم طبعاً أنك تهمل في موسم العمل، على أي حال، ....».

وتكون النتيجة خيبة الشخص الآخر، والشعور أنه أنزل الى الحضيض. إذ أن معظمهم كانوا يجاهدون للعيش، ولا يشعرون بأي حب للمصنع الذي طالما تخلى عنهم.

قررت مؤخراً أن أتعامل مع الباقين بأسلوب أكثر لباقة ولطفاً. فدعوت كلاً منهم بعدماأمعنت النظر بالعمل رائع يا سيد سميث (إن كان حقاً فعل ذلك). فحين تم إرسالك إلى نيوآرك، عهد إليك بعمل شاق، قمت به على أتم ما يرام. نحن نود أن تعلم أن الشركة فخورة بك. فأنت موظف نشيط، وأمامك مرحلة طويلة مهما يكن نوع العمل الذي ستقوم به. إن شركتنا تؤمن بك، ونتمنى بقاءك . وهم يعرفون لو أنه كان لدينا عمل، لن نتخلى عنهم. وحين نحتاج إليهم ثانية، يأتون إلينا بكل طيبة خاطر.

---

(١) مصطفى كمال أتاتورك (١٨٨١-١٩٣٨) قائد تركي ولد في سلانيك (باليونان) مؤسس الجمهورية وأول رئيس لها ,١٩٢٣ قام بإصلاحات اجتماعية . غير كتابة التركية منالحرف العربي الى الحرف اللاتيني.

كان دويت مورو يمتلك مقدرة فذة لمصالحة متخاصمين يكونان على وشك الامساك بعنق أحدهما الآخر. كيف ؟ كان يبحث عن الجانب الصحيح والعادل في كلا الشخصين ويمتدحه ويؤكد عليه ويبرزه ومهما يكن نوع الخلاف، لم يكن ليضع أي فرد في الجانب المخطىء.

إن العظماء الحقيقيون هم كبار جداً لينفقوا الوقت في التطلع إلى إنتصاراتهم الشخصية. فمثلاً:

في سنة ١٩٢٢، وبعد قرون من العداء المرير، قرر الأتراك أن يطردوا اليونانيين نهائياً من المناطق التركية. فألقى مصطفى كمال أتاتورك[١] خطاباً نابليونياً أمام جنوده، قال فيه: «هدفكم البحر المتوسط»، عندها، إندلعت أشد الحروب ضراوة في التاريخ الحديث، وفاز الأتراك فيها. وعندما إتجه القائدان اليونانيان تريكوبيس وداينيس إلى بلاط كمال للاستسلام، أخذ الأتراك يطلبون أن تنزل لعنات السماء على أعدائهم المنهزمين. لكن أسلوب كمال كان متحرراً من الانتصار. فقال وهو يمسك بأيدي القائدين: «تفضلا بالجلوس، لا بد أنكما متعبان». وبعد ما ناقشوا الحملة بالتفصيل، خفف من وطأه الهزيمة وقال وكأن الحديث هو من جندي إلى جندي:

« إن الحرب هي لعبة حيث ينهزم أحيانا أفضل الرجال».

حتى في أوج إنتصاره، تذكر كمال هذه القاعدة المهمة:

دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه.

بايجاز

قواعد من كتاب: دع القلق وإبدأ الحياة.

١- لا تقلد الآخرين.

٢ - طبق عادات العمل الأربع الجيدة:

أ - نظف مكتبك من جميع الأوراق، باستثناء تلك التي لها علاقة بالموضوع الذي تعالجه.

ب - إفعل الأشياء طبقا لأهميتها.

ج - حين تواجهك مشكلة، قم بحلها فوراً إذا توفرت لديك الحقائق الضرورية لإتخاذ قرار بشأنها.

د - تعلم أن تنظم وتفوض وتدبّر.

٣ - تعلم أن تسترخي أثناء العمل.

٤ - ضع الحماس في عملك.

٥ - عدد مزاياك- وليس متاعبك.

٦ - تذكر أن الإنتقاد غير العادل هو مجاملة مبطنة.

٧ - إبذل قصارى جهدك.

قواعد من كتاب: كيف تكسب الأصدقاء

وتؤثر بالناس.

١- لا تنتقد أو تشجب أو تتذمر.

٢ - إمنح الثناء الصادق والمخلص.

٣ - أثر في الشخص الآخر رغبة جامحة.

٤ - إهتم بصدق الآخرين.

٥ - إجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته إفعل ذلك باخلاص.

٦ - إظهر الاحترام لآراء الشخص الآخر. لا تخبر الإنسان الآخر أبداً أنه مخطيء.

٧ - إبدأ بطريقة وديّة.

٨ - إستدرج الشخص الآخر لقول «نعم» في الحال.

٩ - إجعل الشخص الآخر يشعر أن الفكرة هي فكرته.

١٠- ناشد الدوافع النبيلة.

١١- أشر إلى أخطائك قبل إنتقاد الشخص الآخر.

١٢ - تحدث عن أخطائك قبل إنتقاد الشخص الآخر.

١٣ - إسأل أسئلة بدلاً من إلقاء أوامر مباشرة.

١٤ - دع الرجل الآخر يحفظ بماء وجهه.

الفهرس